



**Guía Rápida de Preguntas y Respuestas para Mi Gestión en Línea Bancaribe
(Servicio Pre-apertura de Cuentas y Créditos)**

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Para solicitar créditos a través de Mi Gestión en Línea, el Solicitante debe ser Cliente del Banco?	No, no es indispensable.
2. ¿El Solicitante puede ingresar a Mi Gestión en Línea, desde cualquier navegador?	Sí, sin embargo los navegadores recomendados son Mozilla Firefox o Google Chrome en sus más recientes versiones. En el caso de Internet Explorer, a partir de la versión 11 en adelante.
3. ¿El Solicitante debe registrarse previamente en la página?	Si, deberá ingresar a la opción “REGISTRARME”, y proceder a completar los datos que solicita el sistema, recibirá un correo electrónico de confirmación de registro y al ingresar al link enviado para confirmar su registro, podrá ingresar a MI Gestión en Línea y registrar su solicitud.
4. ¿Qué debe hacer el cliente si no ha recibido el correo de bienvenida y confirmación?	En la página inicial para inicio de sesión dispone de la opción “¿No has recibido el correo de bienvenida y confirmación?”, mediante la cual podrá solicitar el reenvío del mismo.
5. ¿El Solicitante debe poseer tarjeta de débito o alguna clave especial para solicitar productos a través de Mi Gestión en Línea?	No, debe ingresar indicando la dirección de correo electrónico y la contraseña que haya configurado al iniciar el proceso de registro.
6. ¿Qué hacer si el Solicitante no recuerda su contraseña?	Deberá seleccionar la opción “Olvidé mi contraseña”, el sistema le solicitará su dirección de correo electrónico registrada a la cual le estará enviando un nuevo link de acceso para realizar el cambio de su contraseña.
7. ¿De cuántos intentos con contraseña inválida dispone el cliente?	El sistema le permitirá realizar cuatro intentos fallidos, al tercer intento el sistema indicará mensaje de alerta

	informando que al próximo intento fallido el usuario será bloqueado.
8. ¿En cuánto tiempo recibirá el cliente el correo para modificar su contraseña o desbloquear su usuario?	El envío es automático, de forma inmediata en un lapso no mayor a 10 minutos recibirá la notificación.
9. ¿Qué debe hacer el cliente si no ha recibido el correo para desbloqueo de contraseña?	<p>Verificar que el correo recibido no se esté almacenando en la bandeja “No deseados”.</p> <p>En la página inicial para inicio de sesión dispone de la opción “¿No has recibido el correo de instrucciones de desbloqueo?”, mediante la cual podrá solicitar el reenvío de las instrucciones para cambio de contraseña por olvido.</p>
10. ¿Cuál es el primer paso que debe realizar el cliente al ingresar a Mi Gestión en Línea?	Al iniciar sesión deberá ingresar a la sección “ <i>Mis Datos Básicos</i> ” y luego de cumplir con esta etapa podrá ingresar una nueva solicitud o consultar sus solicitudes.
11. ¿Para qué funciona la opción de “Mis Datos Básicos”?	<p>En esta opción el Solicitante visualizará los datos de identificación que registró al ingresar al sistema, y le permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar modificaciones y actualizaciones de sus datos. - Confirmar su contraseña actual y tendrá la opción de cambio de contraseña, en caso de que así lo desee.
12. ¿Qué información registra el Solicitante en la sección “Mis Datos Básicos”?	<p>Información correspondiente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos de Identificación. Datos Básicos Dirección de Habitación Datos de Contacto Referencias Personales
Proceso de solicitud de Pre-apertura de Cuenta	
13. ¿Cuáles son los pasos a seguir por el Solicitante para realizar la pre-apertura de una cuenta a través de Mi Gestión en Línea?	<p>1. Ingresar a “Mi Gestión en Línea”.</p> <p>Si está ingresando por primera vez: realizar el Registro de identificación del cliente configurando correo y contraseña.</p> <p>Si ya está registrado: autenticar su correo y contraseña.</p> <p>Una vez que la autenticación haya sido exitosa, el Solicitante habrá</p>

	<p>ingresado a Mi Gestión en Línea, y deberá seleccionar la opción Pre- apertura de Cuenta</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Ingresar a la sección “Mis Datos Básicos” y completar los campos requeridos con su información. 3. Para iniciar una Solicitud de Pre- apertura de Cuenta, debe ingresar a la sección “Nueva Solicitud” y seleccionar el/los producto(s) requerido(s). 4. Completar o registrar los datos requeridos a lo largo del proceso de registro. Nota: Los campos identificados con un asterisco (*) son obligatorios, el resto son opcionales. 5. Seleccionar la oficina donde realizará la formalización de la cuenta y consignará los recaudos (detallados en el comprobante de la cita). 6. Confirmar cita e imprimir comprobante, el cual deberá ser entregado en la oficina junto con los recaudos. Nota: El cliente tendrá la opción de ver o reimprimir comprobante de la cita, ingresando a la sección “Mis Solicitudes”.
<p>14. ¿Cuáles son los recaudos que el cliente debe consignar y dónde los puede consultar el Solicitante?</p>	<p>Los recaudos varían de acuerdo a la característica del cliente. Pueden ser consultados en la siguiente dirección: http://www.bancaribe.com.ve/zona-de-informacion-para-cada-mercado/personas/cuentas-personas/cuentas-corrientes/mi-cuenta-corriente-bancaribe (Persona Natural)</p>
<p>15. ¿El Solicitante puede optar por dos (02) cuentas simultáneamente?</p>	<p>Si, puede optar por ambos productos de forma simultánea; Mi Cuenta Corriente y Mi Cuenta de Ahorro.</p>
<p>16. ¿Si el cliente ya posee una cuenta Bancaribe, puede realizar la pre-apertura de otra cuenta a través de Mi Gestión en Línea?</p>	<p>Sí puede realizarla.</p>

17. ¿Si al Solicitante por cualquier motivo se le cerró la aplicación antes de finalizar la solicitud, debe volver a completar su solicitud de pre-apertura de cuenta?	No, el sistema guarda la información que se registró hasta seleccionar "SIGUIENTE".
18. ¿Qué tipos de cuentas puede solicitar el cliente a través de Mi Gestión en Línea?	El cliente solo podrá solicitar Mi Cuenta Corriente y Mi Cuenta de Ahorro.
19. ¿Si el cliente por algún motivo no puede asistir al banco el día de la cita pautaada para realizar la formalización de la cuenta, puede replanificar la cita?	Sí, el cliente tendrá la opción de replanificar la cita ingresando a la sección "Mis Solicitudes"
20. ¿El cliente tiene algún límite para replanificar citas?	Sí, el cliente puede replanificar una cita hasta tres (3) veces, una vez vencidas dichas citas, debe realizar nuevamente su solicitud de pre-apertura de cuenta.
21. ¿Si al cliente le falta algún recaudo el día que asiste a la oficina para realizar la formalización de la cuenta, tiene que solicitar una nueva cita?	No, la replanificación de la cita la realizará el asesor Bancaribe que lo atendió según disponibilidad de fecha.
22. ¿El cliente tiene algún tiempo para completar la carga de datos en el proceso de solicitud?	No, solo que si el sistema no detecta actividad de navegación en 15 min, por seguridad cierra la sesión del cliente
Proceso de solicitud de Créditos	
23. ¿Cuáles son los pasos a seguir por el Solicitante para optar por un crédito a través de Mi Gestión en Línea?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultar los recaudos y requisitos exigidos, según el tipo de producto a solicitar. 2. Escanear los recaudos en formato PDF, según el tipo de producto a solicitar. (validar que los mismos estén vigentes, legibles, sin tachaduras o enmendaduras, que sean documentos originales firmados y sellados por el ente emisor (ejemplo: constancia de trabajo)

3. Realizar la simulación de su solicitud de crédito

4. Ingresar a “Mi Gestión en Línea”.

Si está ingresando por primera vez:
realizar el Registro de identificación del cliente configurando correo y contraseña.

Si ya está registrado: autenticar su correo y contraseña.

Una vez que la autenticación haya sido exitosa, el Solicitante habrá ingresado a Mi Gestión en Línea, y deberá seleccionar la Gestión que desea realizar para Persona Natural, Solicitud de Créditos (Línea Personal Bancaribe (distintas modalidades) y Línea Auto Bancaribe), Solicitud de Tarjeta de Créditos, Aumento de Límite de Tarjeta de Créditos.

5. Ingresar a la sección “Mis Datos Básicos” y completar los campos requeridos con su información.

6. Para iniciar una Solicitud de Crédito, debe ingresar a la sección “Nueva Solicitud” y seleccionar el producto(s) requerido(s).

7. Completar o registrar los datos requeridos a lo largo del proceso de registro. Nota: Los campos identificados con un asterisco (*) son obligatorios, el resto son opcionales.

8. Anexar los recaudos, que correspondan según el tipo de producto seleccionado, los cuales deben estar en formato PDF.

9. Enviar su solicitud (presionando el botón “Enviar”).

10. Seleccionar el botón “Aceptar” para formalizar la solicitud de crédito.

11. Seleccionar la oficina donde realizará la entrega de los recaudos en físico, una vez que haya recibido la notificación de que el resultado de su solicitud es “Aprobada” (esta aprobación está sujeta a la

	<p>verificación de recaudos físicos).</p> <p>12. Descargar y guardar la planilla (Formato PDF) en su equipo PC, Ya que deberá imprimirla para anexarla al expediente que entregará en la oficina con los recaudos, en caso que la solicitud presente condición "Aprobada". De igual manera, al ingresar a la sección "Mis Solicitudes" tendrá disponible la planilla generada.</p> <p>13. Adjuntar los recaudos básicos, de acuerdo al tipo de solicitud.</p> <p>14. Confirmar el envío de su solicitud, presionando el Botón "Enviar".</p> <p>15. Visualizar el mensaje de confirmación de envío de la solicitud: "Su solicitud ha sido enviada con éxito.</p>
24. ¿Cuál es el tiempo de respuesta de las solicitudes de crédito que se realizan a través de Mi Gestión en Línea?	El tiempo de respuesta es de seis (06) días hábiles bancarios, después de haber enviado satisfactoriamente la solicitud.
25. ¿Cómo se entera el Solicitante de la respuesta de su solicitud de crédito?	Recibirá un correo electrónico con la resolución de su solicitud "Aprobada", "Rechazada" o "Negada" y además tendrá la opción de consultar sus solicitudes al iniciar sesión. (Las solicitudes "Aprobadas" están sujetas a la verificación de los recaudos en físico).
26. ¿Cómo identifica el Solicitante que su solicitud fue enviada satisfactoriamente?	Al finalizar el envío exitoso de una solicitud, el sistema debe mostrar el siguiente mensaje: "su solicitud ha sido enviada con éxito", es decir, que si el sistema no mostró este mensaje, significa que la solicitud no fue enviada con éxito y debe volver a completarla.
27. ¿Qué sucede si el Solicitante registró su solicitud y no fue procesada previa al cambio de versión pautado?	Las solicitudes registradas de forma exitosa, serán atendidas con regularidad.
28. ¿Cuántos productos se pueden seleccionar a través de Mi Gestión en Línea?	<p>La combinación máxima de solicitudes de productos es la siguiente:</p> <p>Un (01) Línea Personal Bancaribe (según destino del crédito: En la parte superior de cada producto se indica el destino de cada producto,</p>

	<p>Por ejemplo: Bienes y Servicios.</p> <p>Un (01) aumento de límite de una Tarjeta de Crédito (debe ser de una franquicia o marca (Visa/Master) distinta a la Tarjeta de Crédito que está solicitando)</p> <p>Un (01) Línea Auto Bancaribe.</p> <p>Una (01) Tarjeta de Crédito Nueva o ambas si lo prefiere (Visa o MasterCard).</p>
29. ¿El Solicitante puede optar por dos (02) TDC (Visa y Master), simultáneamente?	Si, puede optar por ambos productos de forma simultánea; siempre y cuando no sean Tarjetas de Crédito con fiador.
30. ¿El Solicitante puede seleccionar el aumento de límite de crédito de sus dos TDC (Visa y Master), simultáneamente?	Si, puede solicitar el aumento de límite de ambas tarjetas, de forma simultánea.
31. ¿El Solicitante puede optar por una nueva tarjeta de crédito (Visa o Master) y a su vez solicitar el aumento de una tarjeta de crédito que ya posee en Bancaribe?	Sí, siempre y cuando la marca (Visa o Master) de su solicitud sea distinta a la otra que ya posee.
32. ¿Si el Solicitante introdujo una solicitud por una oficina, puede solicitar otra a través de Mi Gestión en Línea?	Sí, siempre y cuando sea un producto diferente, que tenga decisión y no se encuentre en curso.
33. ¿Es necesario que el Solicitante consigne recaudos al solicitar créditos a través Mi Gestión en Línea?	Si, en principio los recaudos se deben adjuntar al formalizar la solicitud a través de la página. Posteriormente, el Solicitante deberá entregar los recaudos físicos en una Oficina, siempre que haya recibido una notificación, vía correo electrónico, de que su solicitud de crédito ha sido Aprobada. (Esta aprobación estará sujeta a la verificación de los recaudos originales remitidos digitalmente por el Solicitante. En un plazo no mayor a tres (03) días hábiles en la oficina que seleccionó.)
34. ¿Cuáles son los recaudos a consignar y dónde los puede consultar el solicitante?	Los recaudos varían de acuerdo al tipo de Producto a solicitar, y pueden ser consultados en www.bancaribe.com.ve en la barra de navegación la sección créditos, tarjetas de crédito y extrafinanciamientos.

<p>35. ¿El Solicitante debe esperar la respuesta de la solicitud de Crédito que introdujo en una oficina para gestionar una nueva solicitud a través de Mi Gestión en Línea?</p>	<p>Sí, ya que el sistema tiene una validación diaria de solicitudes en curso con o sin decisión.</p>
<p>36. ¿Si al Solicitante por cualquier motivo se le cerró la aplicación antes de finalizar la solicitud, debe volver a completar su solicitud de crédito?</p>	<p>No, el sistema guarda la información que se registró hasta seleccionar "SIGUIENTE".</p>
<p>37. ¿Si el Solicitante por cualquier motivo finalizó su solicitud de crédito pero no adjuntó los recaudos, debe volver a completar su solicitud de crédito?</p>	<p>No, el sistema no permitirá continuar con el proceso de registro de solicitud, entre tanto no adjunte los recaudos correspondientes al tipo de solicitud.</p>