



Aviso Importante

Se comparte la última versión de la Guía Operativa para el uso del Portal de Servicios.

Sirva para reforzar:

- En retiros en efectivo y transferencias SPEI, los clientes pueden ser autenticados en portal de servicios (ventanilla) solo con INE. El pasaporte solamente servirá como identificación si ya están enrolados.
- Cuando un cliente se autentique o se verifique en el Portal de Servicios, se deja de utilizar la ficha de retiro de efectivo en ventanilla (se utilizará solo en los casos donde no se pueda validar la identidad del cliente por el portal de servicios o cuando se identifique con pasaporte).
- Retiros de efectivo o transacciones en ventanilla de modo normal, seguirá abierto para aquellos clientes que por alguna razón no podamos enrolar o autenticar, pero es una opción que eventualmente se va a cerrar.
- El formato de Aviso de Privacidad es única y exclusivamente para que el cliente de puño y letra escriba los siguientes datos:

Fecha: _____

Nombre y Firma: _____

No debe de usarse para otro efecto.

Nota Importante:

De presentarse casos con alguna incidencia que no se pueda atender bajo los tiempos que indica la Matriz de escalamiento, se deberá atender al cliente bajo el proceso actual y tradicional, llevando desde áreas centrales registros de dichas incidencias, a fin de que no se repitan.

Esperamos que sea de utilidad la información y cualquier inconveniente, falla operativa o duda que se presente, los invitamos a reportarlos o consultarlos a través de los canales establecidos para este efecto.

Para asegurar la correcta aplicación al presente se debe hacer del conocimiento del personal en sucursal y sobre todo de cajeros de ventanilla y cajeros principales.

Se solicita que el Subdirector envíe mail a la Gerencia de Gestión Comercial bmunoz@cibanco.com con la confirmación de que se hizo extensivo y del conocimiento de todo el personal.

Dirección Ejecutiva de Banca Comercial