



NUEVO ESQUEMA DE ATENCIÓN PRO CITAS A PARTIR DEL 27 DE ENERO

A fin de mejorar los niveles de servicio a sus clientes, Mercantil implementó un nuevo esquema de atención por citas para presentar en las oficinas Mercantil la documentación indicada por CADIVI.

Estas citas son intransferibles y deberán ser solicitadas por el cliente a través de Mercantil en Línea Personas.

Sólo se recibirán los trámites especificados en la solicitud de la cita y el mismo requerirá la presencia del cliente solicitante.

A partir del 27 de enero de 2010, los clientes que deseen realizar solicitudes de autorización para la utilización de divisas correspondientes a los cupos viajero, Internet y efectivo, cambio de nacionalidad y correo electrónico, deben:

- Ingresar a www.bancomercantil.com
- Pulsar el link de Mercantil en Línea Personas
- Introducir su Llave Mercantil y Clave telefónica
- Hacer clic en la sección "Servicios Adicionales" – "Control Cambiario" – "Solicitar Citas"
- Seleccionar los trámites que desea realizar, fecha y ubicación de la oficina
- Seleccionar la oficina y confirmar su cita

La recepción de los documentos sólo se realizará en horario y días hábiles bancarios. Los clientes deberán presentar la planilla donde aparece el código de confirmación y los trámites que desea realizar.

Le recomendamos solicitar citas para tramitación de divisas para consumos en Internet de forma independiente, de esta manera usted aumenta la posibilidad de obtener fechas disponibles más adecuadas para los otros tipos de solicitudes.

Mercantil, a fin de garantizar el procesamiento oportuno de estas solicitudes exhorta a los clientes a consignar sus expedientes, tanto de viajero como efectivo, con al menos 07 días hábiles de anticipación a la fecha efectiva del viaje.

Es imprescindible que se cumplan estrictamente con las instrucciones previstas en el manual de normas y procedimientos publicado por CADIVI, pues en caso contrario el expediente será devuelto a la oficina del banco donde fueron consignados por no acatar la normativa vigente.

POR SU SEGURIDAD

Le recordamos que su Llave Mercantil es intransferible y recomendamos no entregar ésta ni su clave a terceras personas.

Para mayor información

Lo invitamos a visitar la página www.cadivi.gob.ve

Mercantil, impulsa tu mundo