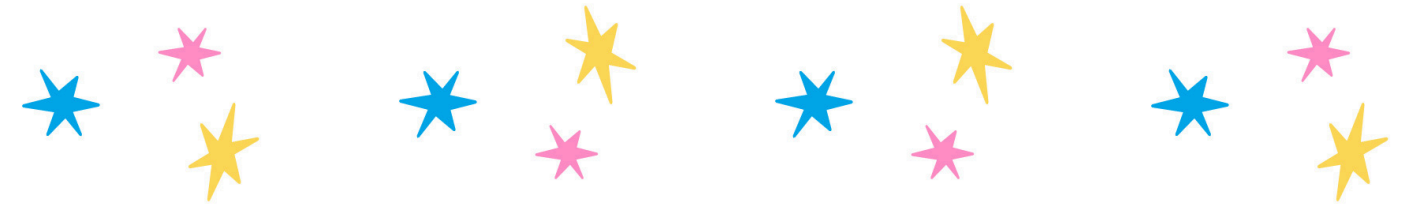




Seguimos con vos
pensando
en
grande

Novedades importantes



Seguros

No se verán dentro de la App o Banca Internet ya que aún no se migraron. Se puede visualizar la base en CRM > Help > Base BMA.

Préstamos por App

Si el cliente **quiere sacar un préstamo personal** por la **App o Banca Internet** y le sale este **mensaje**: "Te informamos que para poder continuar con la solicitud del Péstamo Personal, tenes que acercarte a la Sucursal más cercana para **validar alguno de tus datos personales...**" es porque **está vedado**.

En este caso, deberás **levantar la veda** en **Control Center** | [Ver Instructivo](#)

Fondo Común de Inversión

Si un cliente titular **no visualiza sus FCI en la App o Banca Internet**, reporta el caso en el chat de Google "Mercado de Capitales" | Unite haciendo [click aquí](#)

Títulos y Acciones

Los clientes con tenencia de Títulos (Bonos, acciones, Cedears, etc) **no pueden ver sus tenencias en la App o Banca Internet**.

Si el cliente desea operar con sus títulos debe llamar al **0810-555-2355** > Opción 7 con su clave telefónica, de lunes a viernes de 8 a 18h.

Transferencias de tenencias a Macro Securities

¡NUEVO!

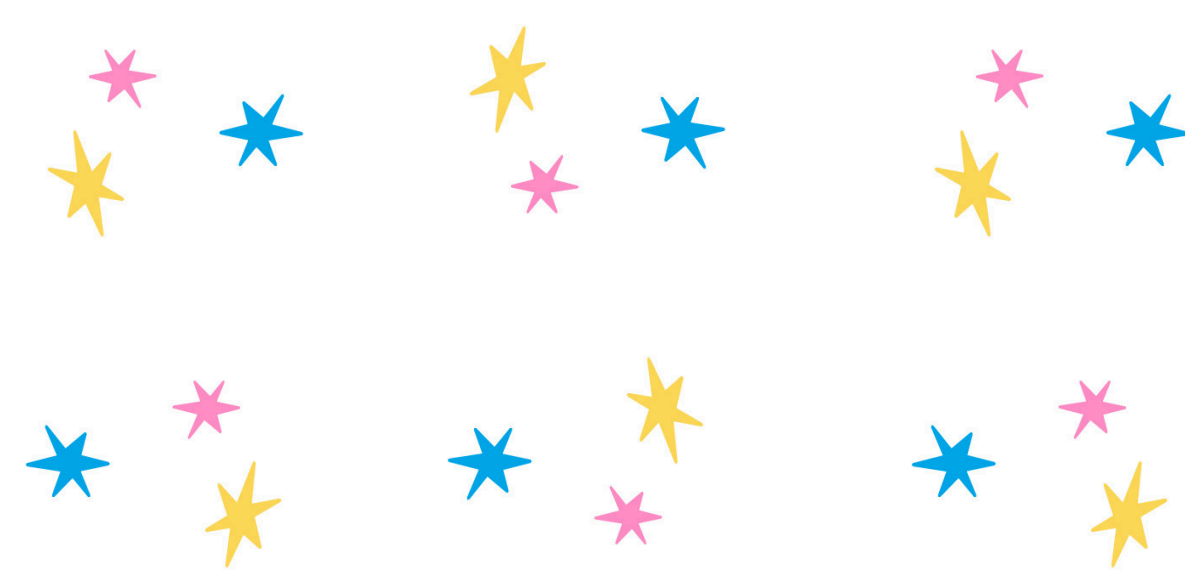
Les informamos el **procedimiento** que deben realizar si el **cliente** quiere **transferir** las **tenencias** de títulos desde ex BMA a **Macro Securities**:

- 1** **Generar** la Cuenta **Comitente** en **Macro Securities** | [Ver instructivo](#)
- 2** **Consultar** las **tenencias** y número de **cuenta comitente** de **BMA** llamando al 0810 888 6732.
- 3** **Completar** el **formulario** de transferencia **TI-0487** | [Ver formulario](#)
Datos importantes:
 - Número de depositante de BMA: **1396**
 - Número de depositante Macro Securities: **33**
- 4** **Enviar** el formulario **firmado** y escaneado a: admliq@grupomacro.com.ar

La transferencia se procesará dentro de las 48/72h.



Seguimos con vos
pensando
en
grande



Transferencias

El cliente intenta **realizar una transferencia** por **Banca Internet** y el sistema le indica el siguiente **mensaje**: "*Por seguridad, realiza la transferencia en la App Macro*".

No se trata de un error. Con el objetivo de **mitigar los fraudes tipo Troyanos**, todas las transferencias CBU/CUV a **nuevos destinatarios** que quieran realizarse por Banca Internet serán derivadas a **App Macro**.



Para las transfiencias que vas a recibir, es importante que brindes el **CBU de tu cuenta Macro** para evitar inconvenientes.

Deuda consolidada del cliente

La información de **pagos mínimos promedio** y **límites de tarjetas de crédito** no refleja información precisa en el **consolidado de deuda en Cobis**.

No obstante, es importante recordarte que **NO es necesario que cargues manualmente esta información** ya que se hizo un desarrollo en el motor de evaluación (MEBI) que permite capturar en forma automática los datos correctos.

e-cheq > Controles diarios RE

Todos los **RE de las Sucursales**, en forma **diaria**, deben realizar el **control de las cuentas no operativas** (*es donde se visualizan los desvíos en los procesos de trabajo. Ejemplo: clearing, transferencias, entre otras, referidas a cuentas operativas*)

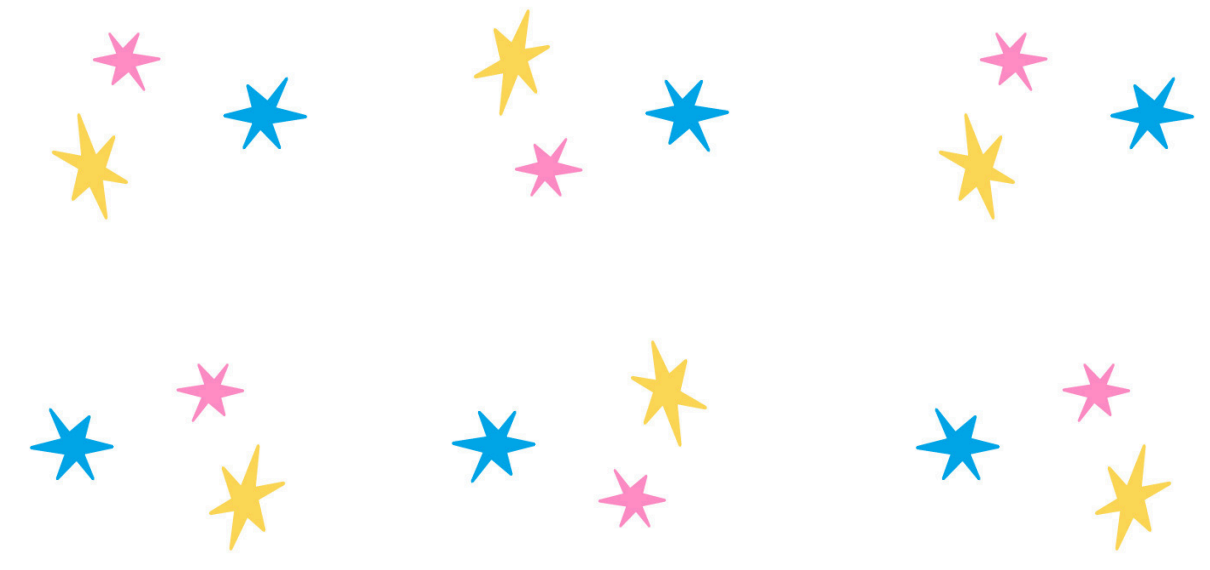
Macro Premia

¡NUEVO!

Se detectaron **casos de clientes** que aún **no tienen acreditado sus puntos** Macro Premia. Estamos trabajando para resolverlo a la brevedad. Por favor, **NO cargar reclamos** por este tema | [Ver base de clientes afectados](#)



Seguimos con vos
pensando
en
grande



Tarjeta de crédito > Pagos

¡NUEVO!

CANALES PARA PAGAR EL RESUMEN EX BMA

Marca	Fecha de cierre	Visualización en Canales: BI / App	Débito automático (2)	Otros canales
Visa / Master	14/11	19/11	02/12	Cajero automático / PMC (3) / Red Link / Sucursal (Caja)
	21/11	26/11	03/12	
	28/11	03/12	06/12	
	05/12	10/12	13/12	

(1) Ingresar en Banca Internet o App > Pagos > Pago de tarjetas (disponible a partir de la fecha indicada)

(2) La orden de débito se ejecutará en la fecha indicada.

(3) Ingresar en Banca Internet o App > Pagos > Pago de Servicios > Nuevo pago. Ingresar los números de la tarjeta que se desea pagar.

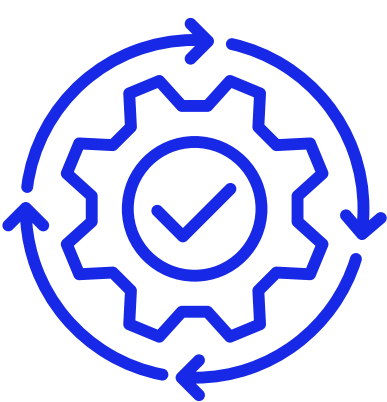
Tarjeta de débito

¡NUEVO!

Tarjeta de débito ex BMA (BIN 405515, 405516, 405517)

Gestión	CRM COBIS ATM	Canales de Autogestión	¿Cómo proceder?
Reposición de tarjeta por deterioro	✗	✗	Solicitar reposición a centralizadora vía mail a centralizartarjetasdebito@macro.com.ar informando el número de plástico activo a reponer.
Reposición de tarjeta por robo o extravío	✗	✗	Derivar al cliente a que realice la denuncia con Banelco llamando al 0810 555 2355 > Opción 2-2. Automáticamente se generará una nueva tarjeta Macro.
Alta de tarjetas de débito adicionales	✗	✗	Se debe solicitar la baja de la tarjeta ex BMA y luego el alta de una nueva tarjeta Macro a través de COBIS ATM . Por último, sobre ella solicitar el alta del adicional.

Aspectos a tener en cuenta:



Si el cliente tiene una **TD en estado W, motivo TDR** y **otra** más reciente en estado **Activa** (y no tenga este último plástico en su poder) se debe **solicitar** a centralizadora la **reposición** del **plástico** en estado "**Activa**". De lo contrario *no se va a generar la reposición.*



El cliente podrá **ingresar nuevamente** a los **canales digitales** dentro de las **24/48h hábiles** de haber gestionado la reposición por *deterioro, robo o extravío.*



Cambio de PIN: Al utilizarla por **primera vez** en un cajero automático, el cliente deberá **ingresar** un **nuevo PIN**. Aplica para tarjetas con el logo Macro y tarjetas de color naranja.