

Manual de

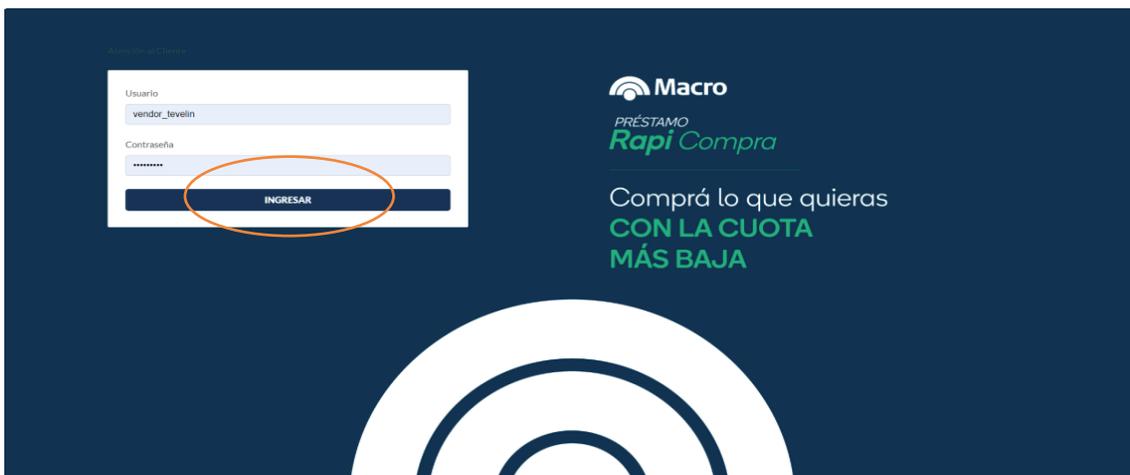
PRÉSTAMO

Rapi Compra

-  Generación de Nueva Solicitud
-  Consulta de Solicitudes ya generadas
 - Desistir una Solicitud
 - Devolución de un Producto con un Préstamo ya Liquidado
-  Cuenta
-  Recomendaciones para la captura de Fotos
-  Paso a paso Administrador de Comercios
-  Preguntas Frecuentes



- > Ingresá **Usuario** y **Contraseña** y, luego, presioná el botón **"Ingresar"**.



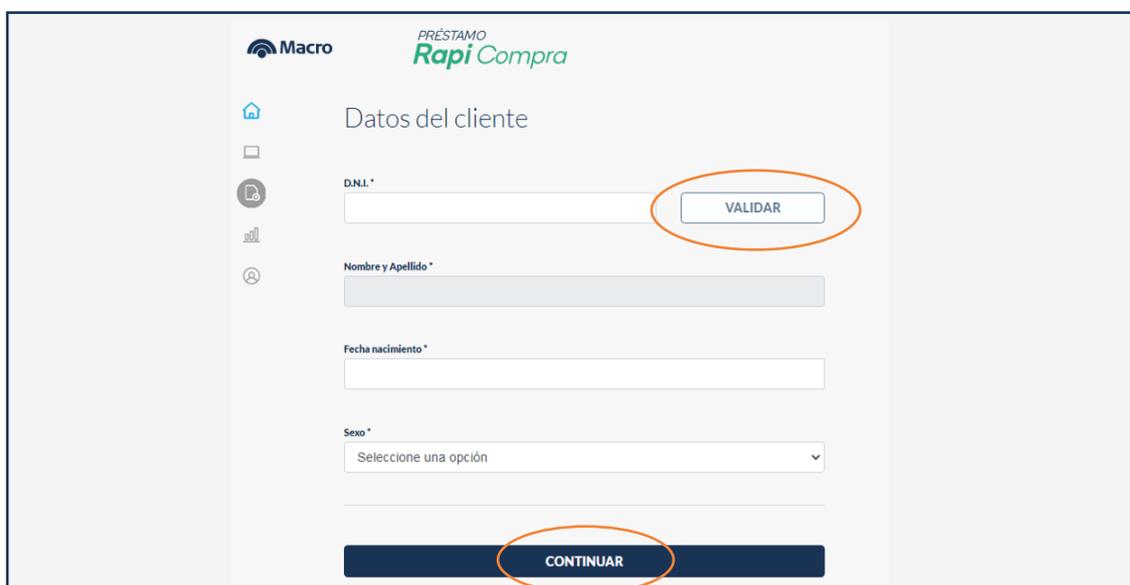
- > Presioná el botón **"Comenzar"** para iniciar la solicitud del Cliente.



- > Ingresá el número de DNI (sin puntos ni espacios) y luego presioná el botón **"Validar"**.
- > Se completarán automáticamente los campos de Nombre y Apellido y Fecha de nacimiento. Presioná el botón **"Continuar"** para avanzar.

En caso de que el sistema eventualmente no lo autocomplete, deberás validar y completar la fecha de nacimiento.

En caso que para un DNI el sistema levante más de una persona registrada, se mostrará una lista con las personas que tienen ese mismo DNI y el CUIT de cada una. Entonces, deberás corregirlo seleccionando la persona correcta.



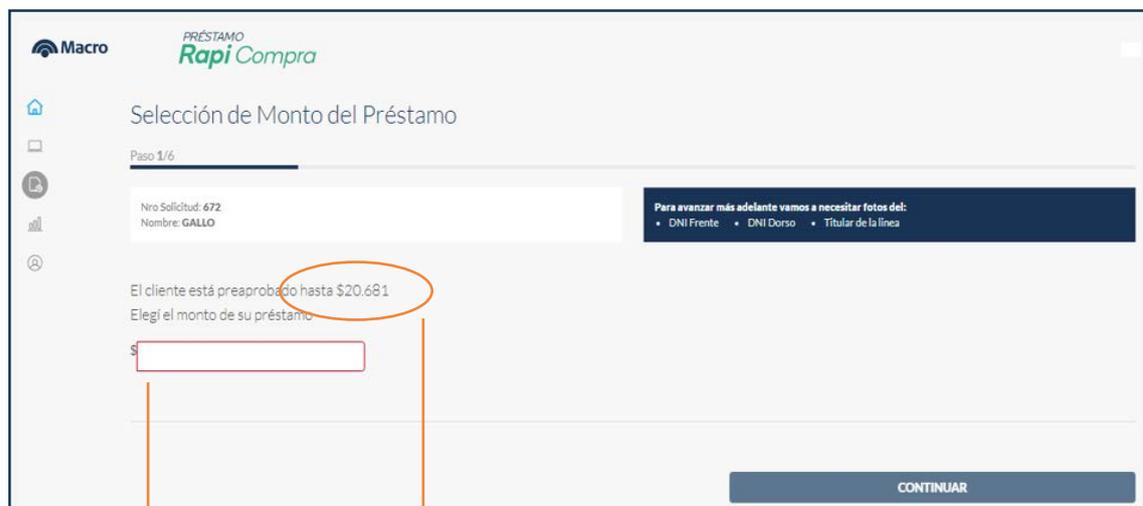
> En caso de **no calificar** para una oferta a través de este canal se mostrará la siguiente pantalla:



> Cuando al menos **uno de los datos ingresados sea incorrecto** no se podrá avanzar con la solicitud y aparecerá esta pantalla. Presioná el botón de **“Volver al inicio”** para comenzar de nuevo.



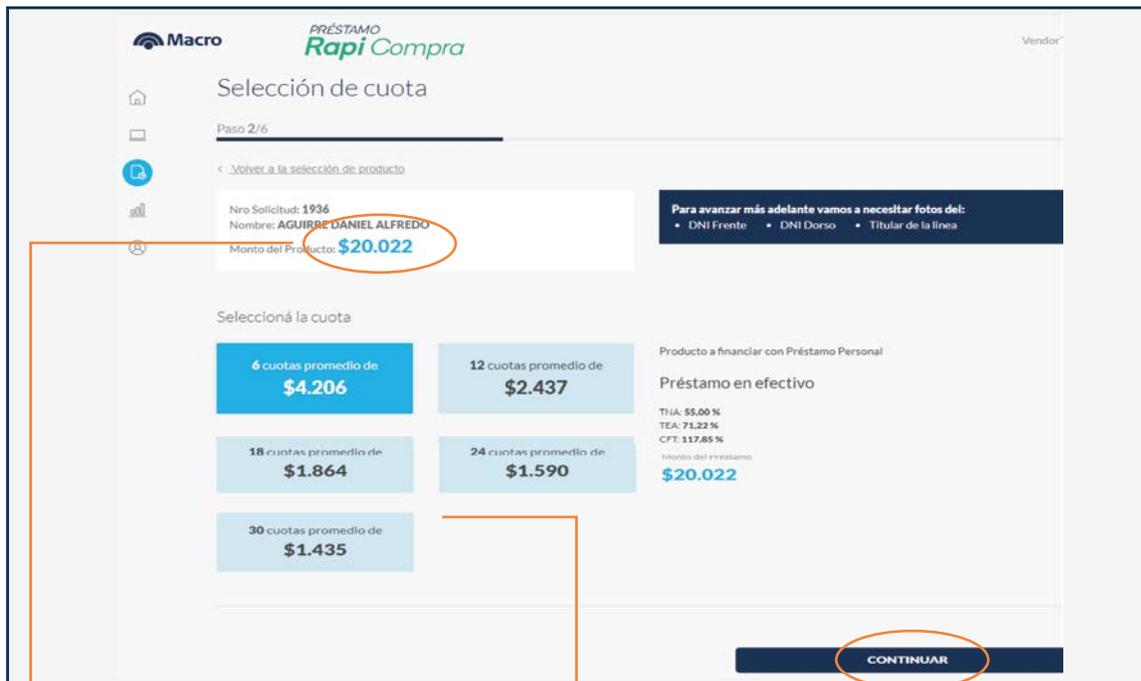
> En aquellos casos donde sí contamos con una oferta, el flujo de venta continúa ajustando el **monto solicitado** para el Cliente.



Muestra el monto máximo del Préstamo al que puede acceder el Cliente.

En este campo deberás ingresar el monto de la compra a financiar por parte del Cliente.





Monto del Préstamo: podrá ser superior al Monto a Financiar del Producto cargado en la pantalla anterior, ya que considera impuestos de Sellos.

Elegí la financiación de cuotas más conveniente para el Cliente. Los plazos podrán ser 6, 12, 18, 24 o 36 meses. Luego presioná el botón **"Continuar"**.

¡Importante!

Es posible que en la oferta inicial, el Cliente no tenga disponible algunos de los plazos definidos, esto es por la capacidad de pago calculada para el Cliente. Disminuyendo el monto, es probable que se dispongan los plazos más cortos.

- Una vez ajustada la oferta inicial a lo solicitado por el Cliente, se inicia el **proceso de validación de identidad** para el cual el Cliente deberá tener en su poder la versión vigente de su Documento.

Para realizar esta validación deberás tomar **3 fotos:**

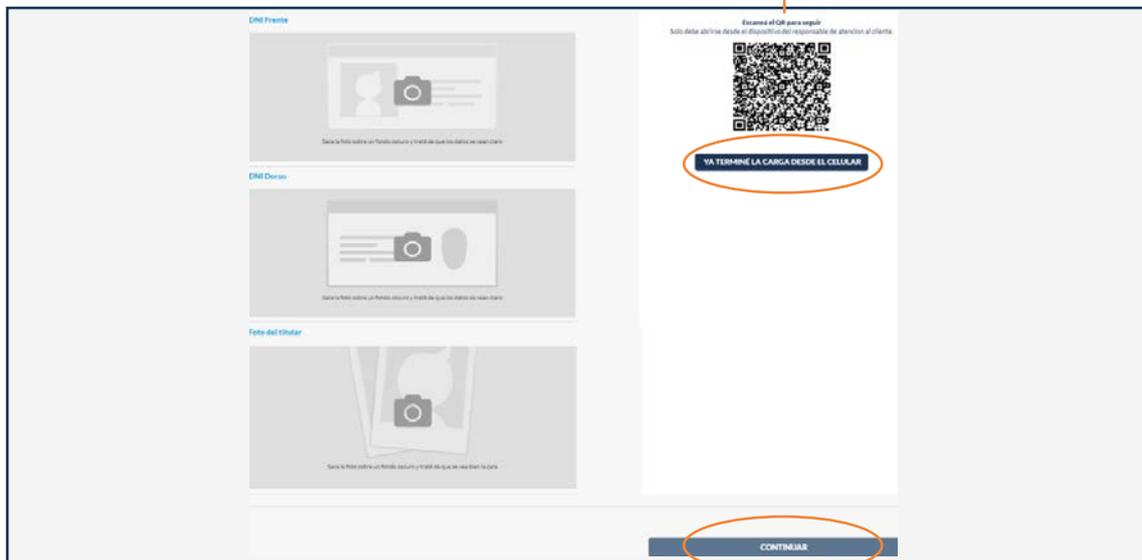
- DNI frente
- DNI dorso
- Selfie

Para una correcta captura de las fotos te sugerimos repasar los Tips a tener en cuenta en el siguiente [link](#)



Las fotos podrás tomarla con la cámara de la PC o con un celular escaneando este QR.

En caso de realizarlo desde un celular, una vez finalizada la captura de las fotos deberás presionar **“Ya terminé la carga desde el celular”** para continuar con el proceso.



Al presionar **“Continuar”** se realizará automáticamente una validación de identidad del Cliente.

Esta validación tendrá 3 resultados posibles:

- **Validación satisfactoria:** continuará el proceso con la carga de datos personales.
- **Validación insuficiente:** se abrirá una segunda instancia de validación a través de algunas preguntas personales del Cliente.
- **Validación negativa:** no podrá continuar con el proceso a través de este canal. Esto puede deberse a la validación facial del cliente, o a que el documento presentado no está vigente (verificar con el Cliente si realizó una actualización del DNI por cambio de domicilio, por ejemplo).

- En esta pantalla muchos datos ya vendrán precargados, **verificá con el Cliente que sean correctos** y completá los que falten (por ejemplo, el “Estado Civil”).



- > Ingresá el correo electrónico del Cliente y su número de Celular. Luego presioná el botón **"Validar"**.
- > Se le enviará al Cliente un mensaje de texto con un número de 4 dígitos.
Una vez recibido, ingresá los 4 números en el campo **"Pin validación"** y presioná **"Continuar"**.

¡Importante!

- 1) Si el mail o el teléfono que se intentan registrar ya fueron registrados por otro cliente, no se permitirá avanzar con la solicitud.
- 2) Si el Cliente ya tiene iniciada una solicitud de crédito en otra sucursal/comercio, no se permitirá avanzar con una nueva solicitud.
- 3) Si el sms no le llega al Cliente luego de 1 minuto, se podrá volver a intentar el envío clickeando en el botón "Validar" nuevamente.
- 4) Si el Cliente tiene una solicitud vigente en este comercio, el proceso se retomará desde el último punto en el que se haya quedado el trámite.

The screenshot shows the 'Datos Contacto' section of the 'PRESTAMO Rapi Compra' interface. It includes fields for 'Celular' and 'Email', a 'VALIDAR' button circled in orange, and a 'Pin validación' field with a 'Verificador' button below it. The interface also displays the Macro logo and the user's location as 'Vendedor Tuvellín Tucumán'.

- > El último apartado de **"Datos Legales"** es una DDJJ que deberás corroborar con el Cliente y ajustar la respuesta, solo cuando el Cliente esté alcanzado por alguna de estas opciones que serán invalidantes, para continuar con el proceso a través de este canal.
Luego presioná el botón **"Continuar"**.

The screenshot shows the 'Datos Legales' section of the 'PRESTAMO Rapi Compra' interface. It includes fields for 'Calle', 'Altura', 'Piso', 'Departamento', 'Provincia', and 'Localidad'. Below these are several toggle switches for legal data: 'Sujeto Obligado ante la UIF', 'Alcanzado dentro de la nómina de Personas Expuestas Políticamente', 'OCDE (CRS)', and 'FATCA - US Person'. The 'Datos Legales' section is circled in orange, and the 'CONTINUAR' button at the bottom is also circled in orange. The interface also displays the Macro logo and the user's location as 'Vendedor Tuvellín Tucumán'.



> Aceptación de Términos y Condiciones del Préstamo:

El Cliente podrá acceder a los Términos y Condiciones **a través de un link** que recibirá por un SMS o **escaneando el QR** de acceso directo que se muestra en pantalla.

Presioná **“Enviar Link para Firmar”** para enviar al Cliente, por mensaje de texto, el link para que acepte y firme los Términos y Condiciones del Préstamo a otorgar.

Escaneá el QR para proceder con la firma



Los Términos y Condiciones del Préstamo a aceptar y firmar también se podrán visualizar escaneando el código QR que aparecerá en la pantalla.

Macro **PRÉSTAMO Rapi Compra**

Aceptación y firma

Paso 6/6

[Volver a la carga de datos personales](#)

Nro Solicitud: 672 Nombre: GALLO Monto del préstamo: \$10.000 Plan de pagos: 12 cuotas promedio de \$1.357 C.F.T: 162,80% - T.N.A.: 77,00% - T.E.A.: 110,92%	Préstamo en efectivo Producto a financiar con Préstamo Personal Préstamo en efectivo \$10.000
---	---

ENVIAR LINK PARA FIRMAR

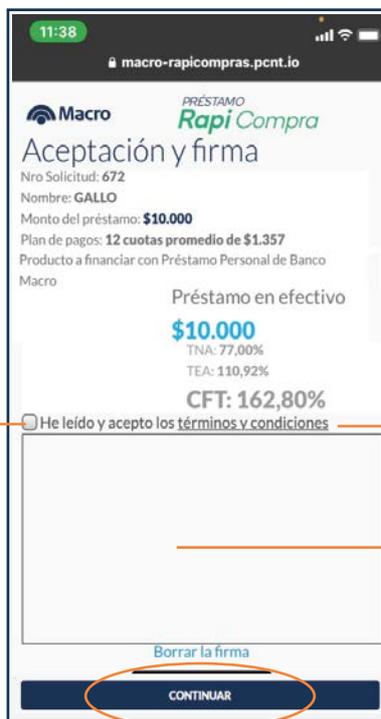
Se envió el link al cliente por SMS. (Aguarde 14 segundos para reenviar)



> Visualización y aceptación de Términos y Condiciones por parte del Cliente.

A partir del sms o del QR, el Cliente visualizará la siguiente pantalla en su celular y deberá ser firmada por él.

En la misma tiene que marcar que leyó y que acepta los Términos y Condiciones del Préstamo.



Link para visualizar los "Términos y Condiciones".

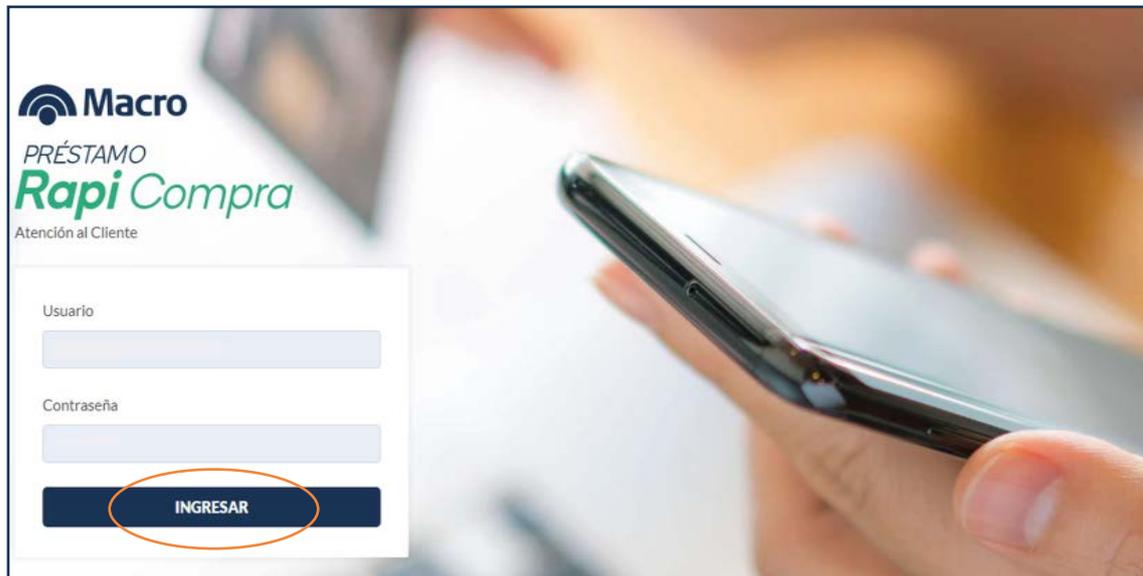
Cuadro de firma de aceptación de los "Términos y Condiciones".

Luego presioná el botón "Continuar".

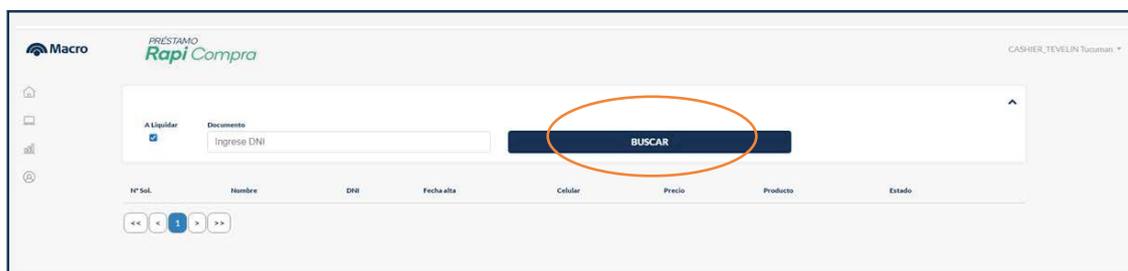


- > Una vez finalizado el proceso de originación del Préstamo, **el usuario con el Rol de Aprobador** deberá Ingresar para cargar la factura de venta y aprobar la solicitud.

Ingresá **Usuario** y **Contraseña**, y luego presioná el botón **"Ingresar"**.



1. Ingresá el número de Documento del Cliente y presioná el botón **"Buscar"**.

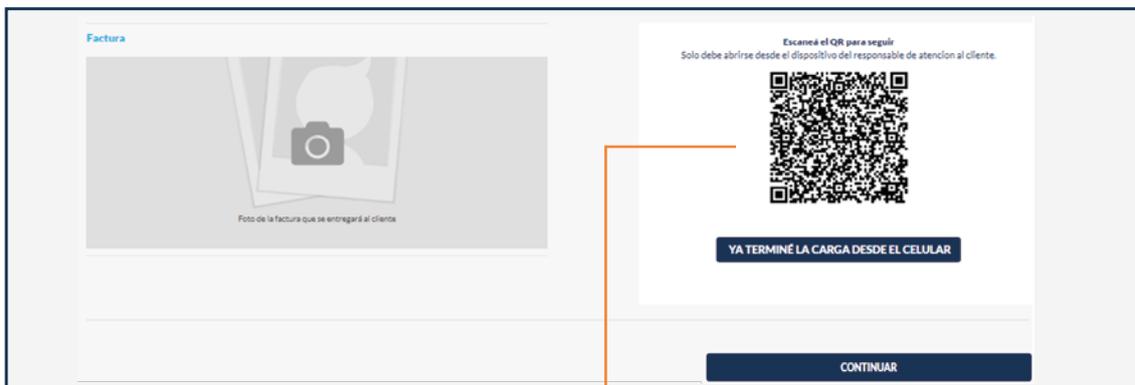


2. Presioná el botón **"Facturar"**.





> Cargá la **foto de la Factura de compra** del Cliente.



La carga de la foto de la **factura** también podrá realizarse **escaneando el código QR.**

> **Visualización y carga** a través de escaneo de **código QR:**



Cargar la **foto de la Factura de compra** del Cliente.

Presioná el botón **"Continuar"**



> El producto **ya se encuentra facturado** y el **préstamo del Cliente dado de alta**.



> En esta opción se visualizan los **datos de la Solicitud**.

Se pueden buscar por **Estado** o **Documento**.

Ingresa el criterio de búsqueda y presioná el botón **"Buscar"**.

Aparecerán los datos de la Solicitud.

> Presionando cualquiera de los campos, se mostrarán el Número de Préstamo, Dirección, Hora y Mail.

N° Sol.	Nombre	DNI	Fecha alta	Celular	Precio	Producto	Estado
1963	ALEJANDRO AGUIRRE	31.848.168	30/12/2020	1188009900	\$30.000	Préstamo en efectivo	Activo

Nro.Préstamo 6001103475 Mail oooo@yahoo.com	Dirección MARCELO T. DE ALVEAR 1452 2 B 18934, TU, Argentina	Hora 15:58
--	---	---------------

DESISTIR UNA SOLICITUD

Esta opción está habilitada solo para usuarios Vendedores. Pueden realizar esta operación mientras el trámite esté en curso, es decir, cualquier estado menos "FACTURADO", "ACTIVO" o "RECHAZADO".

Esta función se encuentra en el listado de solicitudes. Debés ingresar el DNI del Cliente que tiene el trámite en curso y clicar en el botón de la X. Seleccionar el motivo por el cual el Cliente desiste la operación y presionar "Desistir".

Una vez hecho, no se podrá continuar con la solicitud. Sin embargo, se puede iniciar una nueva solicitud para el Cliente sin inconvenientes.



DEVOLUCIÓN DE UN PRODUCTO CON UN PRÉSTAMO YA LIQUIDADO

Esta opción está habilitada solo para usuarios Vendedores. Pueden realizar esta operación durante los 10 primeros días luego de haberse activado la solicitud, es decir, la solicitud debe estar en estado ACTIVO, y no deben haber transcurrido más de 10 días desde la fecha de creación de la misma.

El botón se encuentra en el listado de solicitudes. Se debe ingresar el DNI del Cliente que tiene el trámite activo y clicar en el botón de la flecha hacia atrás.

Macro PRÉSTAMO Rapi Compra

Buscar por: 95739356

Estado: Ninguno Documento: 95739356 BUSCAR

N° Sol.	Nombre	DNI	Fecha alta	Celular	Precio	Producto	Estado
1989	Corven DALLAS	95.739.356	12/1/2021	1173918246	\$10.000	Préstamo en efectivo	Activo

Macro PRÉSTAMO Rapi Compra

Buscar por: 95739356

Estado: Ninguno Documento: 95739356 BUSCAR

N° Sol.	Nombre	DNI	Fecha alta	Celular	Precio	Producto	Estado
1989	Corven DALLAS	95.739.356	12/1/2021	1173918246	\$10.000	Préstamo en efectivo	Activo

Devolver producto **DEVOLVER**

Macro PRÉSTAMO Rapi Compra

Buscar por: 95739356

Estado: Ninguno Documento: 95739356 BUSCAR

N° Sol.	Nombre	DNI	Fecha alta	Celular	Precio	Producto	Estado
1989	Corven DALLAS	95.739.356	12/1/2021	1173918246	\$10.000	Préstamo en efectivo	Devuelto

Una vez realizado este procedimiento el Banco cancelará el Préstamo otorgado al Cliente el primer día hábil de recibida esta solicitud, debitando los fondos para la cancelación de la operación de la cuenta del Comercio.



> Estados de las Solicitudes

- **Pendientes:** Cuando se crea la solicitud. Permanece en este estado hasta que se carguen los datos del solicitante.
- **Pre Aprobadas:** La solicitud pasa a este estado cuando el Cliente acepta y firma los términos y condiciones.
- **A liquidar:** Una vez finalizado el proceso completo por parte del Vendedor la solicitud permanece en este estado hasta que el Aprobador cargue la factura y finalice el proceso.
- **Activas:** Cuando se ha pasado por todo el trámite de alta del préstamo, desembolso y confirmación.
- **Rechazados:** Se presenta este estado cuando al menos uno de los datos ingresados en la Solicitud sea incorrecto.
O en caso de no calificar para una oferta a través de este canal.
- **Vencida:** Todas las solicitudes no finalizadas (Facturado, Activas o Rechazadas) vencen en el día, con lo cual solo se podrán retomar solicitudes durante el día en que fueron generadas.
- **Facturado:** una vez que el aprobador carga la factura y confirma la solicitud pasa a estado Facturado, antes de que la solicitud pase a la instancia final en estado Activa

Buscar por:

Estado

Ninguno

Ninguno

Activos

Pendientes

Aprobados

A liquidar

Rechazados

Importante:

Todos los días a las 20hs se corre un proceso de corte diario a través del cual todas las solicitudes en curso pasarán a estado "**Vencida**" y deberán iniciarse nuevamente. A partir de ese horario las operaciones se simularán con fecha del próximo día hábil.



> Nueva Solicitud

Ingresando por esta opción iniciarás a una nueva solicitud para otro Cliente (únicamente para usuario **"Vendedor"**).



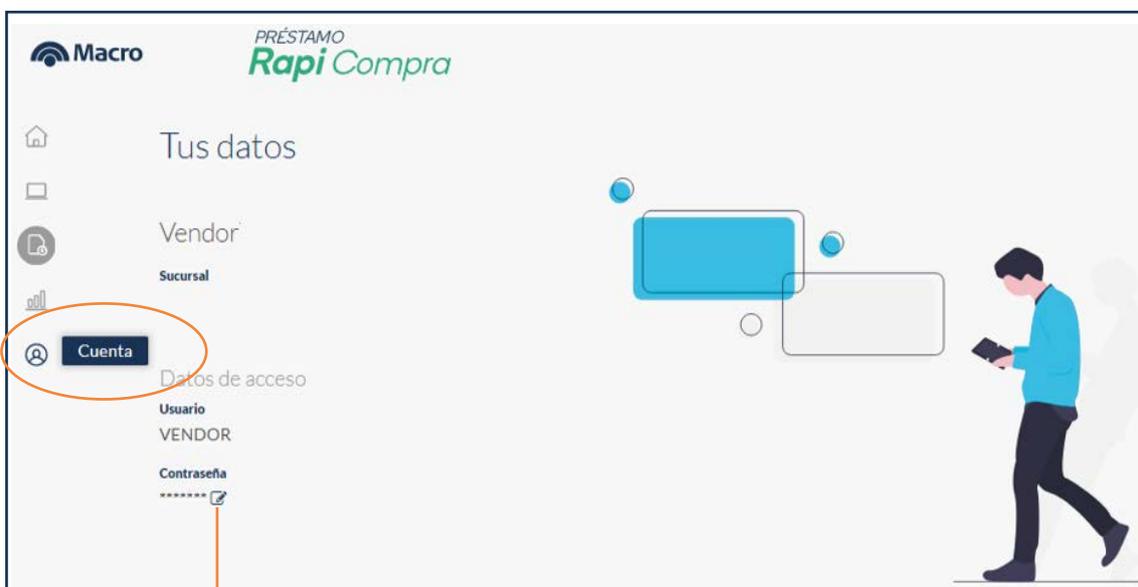
The screenshot shows the 'Datos del cliente' form in the Macro Rapi Compra application. The form is titled 'Datos del cliente' and includes the following fields and buttons:

- Macro** logo and **PRÉSTAMO Rapi Compra** header.
- Home icon, mobile device icon, and a sidebar menu icon.
- D.N.I.*** text label above a text input field.
- VALIDAR** button to the right of the D.N.I. field.
- Nueva solicitud** button, which is highlighted with an orange circle.
- Nombre y Apellido *** text label above a text input field.
- Fecha nacimiento *** text label above a date input field.
- Sexo *** text label above a dropdown menu with the text 'Seleccione una opción' and a downward arrow.
- CONTINUAR** button at the bottom of the form.



> Cuenta

Ingresando por esta opción veras tus datos personales de Sucursal, Usuario y tu Contraseña.



Presionando aquí, accedés a cambiar tu contraseña.

A screenshot of the password change form. It features three input fields: 'Contraseña Anterior', 'Nueva Contraseña', and 'Confirmar nueva contraseña'. Below the fields is a large 'CAMBIAR' button and a smaller 'Cancelar' link. To the right of the fields, there is a list of requirements for the new password: 'La contraseña debe tener al menos:' followed by a bulleted list: '8 caracteres.', '1 letra minúscula.', '1 letra mayúscula.', and '1 número.'

> Recomendaciones para la captura de fotos

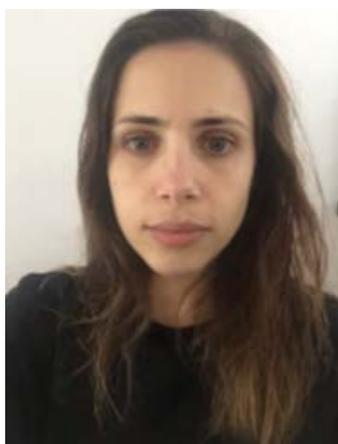
Principales Tips a tener en cuenta para la captura de las Fotos:

- Verificar que las fotos sean claras (tener luz suficiente y sin reflejos) para una correcta legibilidad del Documento y de los rasgos faciales.
- No tapar ningún sector de la foto.
- **Fotos de DNI:** se recomienda tomar las fotos en forma horizontal cubriendo la mayor parte posible del área de la foto (no dejar espacio libre a los costados).
- **Selfie:** no deberán usar anteojos, gorras, pasamontañas ni otros objetos que tapen algún sector de la foto.

> Fotos DNI frente y dorso



> Selfie



> Ingresá **Usuario** y **Contraseña** y, luego, presioná el botón **"Ingresar"**.

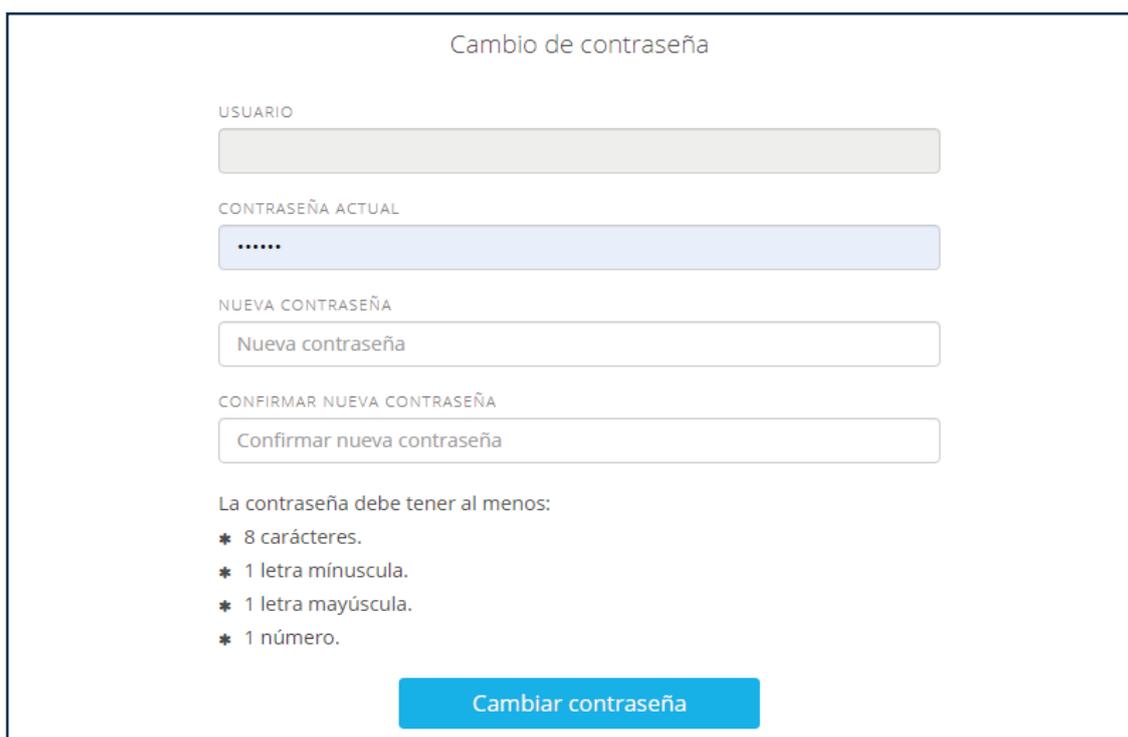


> Una vez que hayas iniciado sesión, se mostrarán un menú en la barra superior a la derecha, desde el cual podrás acceder a todas las secciones de la plataforma.



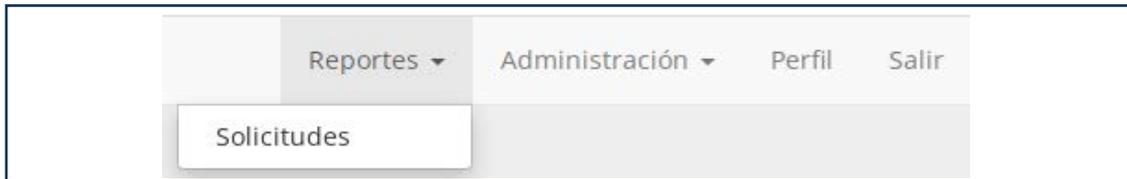
PERFIL

> Al clickear aparecerá la siguiente pantalla en la cual, podrás cambiar tu contraseña.



REPORTES

> Presionando aparecerá un menú de opciones



OPCIÓN SOLICITUDES

> En esta sección se puede ver la traza de todas las acciones que se ejecutaron sobre una Solicitud.

Solicitudes

Filtros ▲

ESTADO:

CASA MATRIZ:

SUCURSAL:

DOCUMENTO:

FECHA DESDE:

FECHA HASTA:

VENDEDOR:

ID	FECHA ALTA	DOCUMENTO	ESTADO	NOMBRE	NUMERO CEL.	DEBIDA	SOLICITADO	ACCIONES
2504	5/1/2021	14.226.284	Activo	JOSE BANEGA	(381)586-3065	\$50.000	\$36.799	
2523	5/1/2021	24.643.553	Activo	CLAUDIA MAMANI	(386)60-7717	\$50.000	\$48.999	
2524	5/1/2021	21.332.475	Activo	NORMA ORRICO	(386)87-8386	\$50.000	\$5.448	
2529	5/1/2021	28.558.115	Activo	WALTER RODRIGUEZ	(381)874-8028	\$50.000	\$48.528	
2534	5/1/2021	28.302.429	Activo	SANDRA ROSALES	(381)889-4472	\$50.000	\$50.000	
2535	5/1/2021	37.455.121	Activo	SILVANA SILVA	(381)201-0010	\$50.000	\$21.198	
2537	5/1/2021	28.521.524	Activo	NANCY PODIJA	(381)847-0711	\$50.000	\$28.238	
2539	6/1/2021	26.242.499	Rechazado	WALTER CORREA	(386)21-5449			
2540	6/1/2021	22.672.869	Rechazado	RAMON DONCELES	(381)855-7642			

Presionando este botón se pueden visualizar **algunos detalles** de la solicitud como Fecha pre-aprobación, fecha de activación, Nro. de Préstamo, Monto Solicitado, Cantidad de Cuotas y Monto de cuota

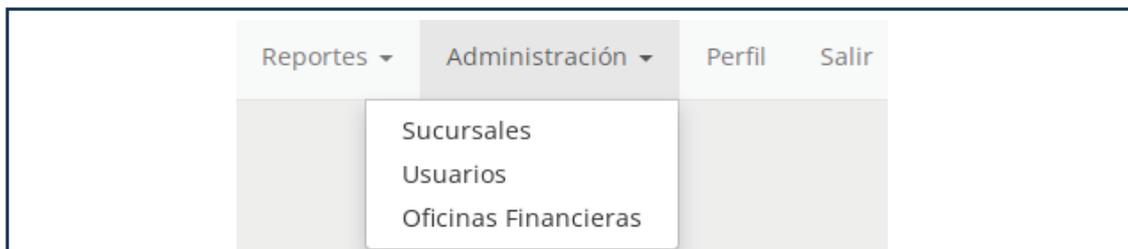
Presionando la "lupa" mostrará un popup (pantalla siguiente) donde se pueden ver **todos los datos** del Detalle de la Solicitud (Datos de la Persona, Datos de Contacto, Datos Financieros, Datos de la Solicitud, Datos del número de Cuenta y Número de Préstamo)

	2504	5/1/2021	14.226.284	Activo	JOSE BANEGA	(381)586-3065	\$50.000	\$36.799
Crédito N°: 2504		Fecha pre-aprobado: 5/1/2021		Producto: Préstamo en efectivo		Monto solicitado: \$36.799		
Fecha activación: 6/1/2021				Vendedor: MARTIN JG		Cant. Cuotas: 18		
				Nro. Préstamo: 6030338127		Monto cuota: \$3.251		



ADMINISTRACIÓN

- > Desde este menú, podés gestionar altas, bajas y modificaciones de usuarios y consultar las sucursales del Banco mas próximas a tu ubicación.



OPCIÓN USUARIOS

> En esta sección se puede gestionar el alta de una nueva sucursal de comercio.

En este apartado se pueden filtrar los usuarios que están dadas de altas del comercio.

Apretar el botón "Agregar Usuario" para cargar un nuevo usuario del comercio.

Pantalla para el alta de nuevo usuario.

Campos configuración de usuario

- **Username:** Se configura con el apellido y la primer letra del nombre.
- **Nombre:** Se coloca el nombre completo del nuevo usuario.
- **Apellido:** Apellido del nuevo usuario.
- **Contraseña:** Seguir las indicaciones detalladas.



- > Seleccione tipo de usuario: **"Comercio"**



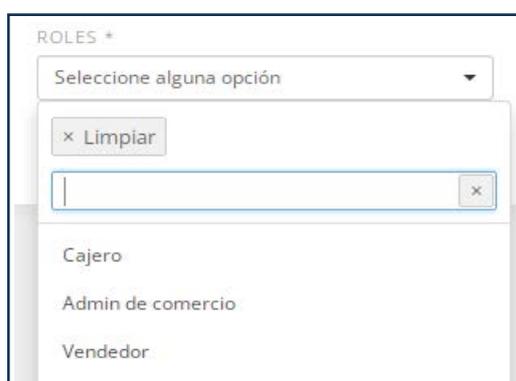
TIPO DE USUARIO *

Comercio

Comercio ✓

Banco

- > Seleccione tipo de rol: **"Cajero, vendedor o admin de comercio"**



ROLES *

Seleccione alguna opción

x Limpiar

Cajero

Admin de comercio

Vendedor

- > Seleccione la sucursal de comercio donde va a operar.



CAMPOS ADICIONALES

SUCURSALES *

Seleccione alguna opción

✓ Seleccionar Todo x Limpiar

- > Campo disponible solo para Vendedores y Cajeros Colocar número DNI sin puntos, ni comas.



ID VENDEDOR

id de Vendedor



OPCIÓN OFICINA FINANCIERA

> Esta opción no se encuentra configurada para su uso.

Oficinas Financieras

Filtros ▲

#SUC	NOMBRE	ENTIDAD
<input type="text" value="Nro de Sucursal"/>	<input type="text" value="Nombre de Sucursal"/>	<input type="text" value="Seleccione alguna opción"/>
PROVINCIA	LOCALIDAD	
<input type="text" value="Seleccione alguna opción"/>	<input type="text" value="Seleccione alguna opción"/>	



> Preguntas Fr

1. ¿Qué es Rapicompra

La línea de Rapicompra permite a los Comercios Adheridos realizar la venta de sus bienes/servicios y ofrecer al cliente la posibilidad de financiar su compra con un Préstamo Personal de Rapicompra en Banco Macro.

2. ¿Todos los comercios pueden ofrecer esta línea?

Solo pueden ofrecer esta línea de préstamos aquellos comercios que tengan un acuerdo firmado con el Banco.

3. ¿Cuáles son los montos y plazos mínimos y máximos de préstamo que se puede otorgar?

Monto mínimo: \$5.000

Monto máximo: \$500.000

Plazos disponibles: 12, 18, 24, 30 y 36 meses

4. ¿Se puede otorgar un préstamo por un monto inferior al precio de compra del producto?

Si. El Cliente podrá acceder al préstamo y pagar el saldo del producto por los medios que tenga habilitados cada comercio (efectivo, tarjeta, etc.)

5. ¿Todos los clientes pueden acceder a esta línea?

Solo podrán obtener estos préstamos aquellos clientes que tengan una calificación disponible para esta línea.

6. ¿Cómo verifico que el cliente tenga calificación disponible?

Durante el proceso de alta, luego de cargar los datos personales del Cliente se podrá verificar si el Cliente tiene una calificación disponible y de qué monto.

7. El Cliente trajo un mail del Banco Macro diciendo que está precalificado, pero el sistema lo rechaza. ¿Qué hago?

Si el sistema lo rechaza verificar en el módulo de trazas el motivo del rechazo. No podrá acceder al préstamo hasta la próxima precalificación.

8. ¿Cómo se realiza el alta del préstamo?

El alta de los préstamos se realiza a través de una plataforma de originación web a las cual accederán los vendedores de cada Comercio a través de un usuario personal que será provisto por el Banco/Administrador del Comercio.

El alta del préstamo y eventualmente del cliente y la cuenta (en caso de ser necesario) se realizan a través de la plataforma de manera on-line, así como la acreditación del préstamo en la cuenta del Cliente.

Inmediatamente posterior a la acreditación del préstamo el sistema realiza automáticamente la transferencia al comercio.



9. ¿Qué productos se dan de alta a aquellos que NO son clientes de B

Los productos que se dan de alta son: Caja de ahorro, Tarjeta de débito (sin costo) y alta de préstamo personal.

10. ¿A qué domicilio le llega la Tarjeta de Débito a los nuevos clientes?

La Tarjeta de Débito llega al domicilio del cliente declarado en la plataforma.

11. ¿Dónde puede visualizar el cliente los datos de su Caja de Ahorro?

Cuando se confirma el alta del Préstamo, se genera la respuesta automática al mail que el cliente informó en la plataforma, con los datos del Préstamo otorgado y el número de la Caja de Ahorro. También accediendo a través de Banca Internet.

12. ¿Cómo realiza el cliente el pago de las cuotas del préstamo?

El pago de las cuotas se puede realizar por débito en cuenta, Banca Internet o acercándose a la sucursal de Banco Macro, más próxima.

13. ¿Cuál es el link de ingreso a la plataforma?

El link de ingreso es: <https://lending-macro.pincenot.com/#/home>

14. ¿Dónde me comunico si tengo algún inconveniente en el uso de la plataforma?

Podrás comunicarte con la Mesa de Ayuda al 0810-555-2112 opción 7 o por mail a rapicompras@macro.com.ar

15. ¿Qué pasa si el sistema no autocompleta los campos de fecha de nacimiento y sexo del cliente?

En caso de que el sistema no lo autocomplete, deberá el vendedor completarlo manualmente.

16. ¿Qué pasa si el sistema autocompleta el campo Sexo en forma incorrecta?

Avanzar la solicitud a la pantalla de Datos de Contacto (mail y celular) y comunicarse con la Mesa de Ayuda.

17. ¿Qué pasa si me aparecen dos personas con el mismo DNI?

En caso de que el sistema informe más de una persona, se deberá seleccionar la persona correcta y avanza en el flujo de venta.

18. ¿Si el cliente tiene iniciada una solicitud en otro comercio, permite avanzar?

La solicitud no podrá avanzar, hasta que se venza la solicitud cargada en el otro comercio, en caso de que no haya tomado algún producto.

19. Si al cliente no le llega el SMS de validación ¿qué se debe hacer?

Si el SMS no le llega al Cliente luego de 1 minuto, se podrá volver a intentar el envío clickeando en el botón "Validar" nuevamente, luego de verificar si los datos cargados son correctos. Si el problema persiste, comunicarse con la Mesa de ayuda.



20. ¿Qué hago si el sistema no reconoce las fotos del DNI o Selfie

Tener en cuenta los siguientes tips:

- Verificar que las fotos sean claras (tener luz suficiente y sin reflejos) para una correcta legibilidad del Documento y de los rasgos faciales.
- No tapar ningún sector de la foto.
- Fotos de DNI: se recomienda tomar las fotos en forma horizontal cubriendo la mayor parte posible del área de la foto (no dejar espacio libre a los costados).
- Selfie: no deberán usar anteojos, gorras, pasamontañas ni otros objetos que tapen algún sector de la foto.

Si el problema persiste, comunicarse con la Mesa de ayuda.

21. Después de validar la identidad del Cliente, rechaza la solicitud. ¿Qué hago?

Contactarse con la Mesa de Ayuda para que verifiquen cual es el inconveniente.

22. ¿Qué significa ser FATCA, OCDE, Persona Expuesta Políticamente o Sujeto Obligado?

- **FATCA:** Cumple con alguna de las siguientes condiciones: Tiene nacionalidad / ciudadanía / domicilio / residencia / residencia fiscal en los Estados Unidos o alguno de sus territorios
- **OCDE:** Posee un país de Residencia fiscal adicional o distinto de Argentina
- **Persona Expuesta Políticamente:** que desempeña o desempeñó funciones públicas destacadas o es familiar de un funcionario.
- **Sujeto Obligado** debe informar operaciones sospechosas de lavado de activos o financiamiento del terrorismo.

23. ¿Cómo se finaliza el proceso?

El proceso de Alta del Préstamo finaliza con la carga de la factura por el usuario Cajero. Sin ello no se acreditarán los fondos en la cuenta del Comercio.

24. No se me acreditaron los fondos en la cuenta. ¿Qué hago?

Verificar que se haya facturado la solicitud y se encuentre en estado Activa. Sino, comunicarse con el Centro de Atención a Comercios.

25. ¿Qué hago si el Cliente se arrepiente y no quiere realizar la compra?

Los usuarios Vendedores tienen habilitada la opción de desistir las solicitudes que se encuentren En Curso, es decir, que no hayan sido Aceptadas o Rechazadas. El botón "desistir" se encuentra dentro del Listado de Solicitudes de la plataforma. Luego de esto se podrá cargar una nueva solicitud.

26. ¿Qué hago si el Cliente se arrepiente de una compra que ya realizó y quiere devolver el producto?

Se podrá reversar la operación siempre y cuando no hayan pasado más de 10 días de la venta, es decir, a solicitud debe estar en estado "Activo".

El botón "devolver" se encuentra dentro del Listado de Solicitudes de la plataforma. Una vez realizado este procedimiento el Banco cancelará el Préstamo otorgado al



Ciente el primer día hábil de recibida esta solicitud, debitando los fondos para la cancelación de la operación de la cuenta del Comercio.

27. ¿Cuáles son los estados que puede tener una solicitud?

- **Pendientes:** Cuando se crea la solicitud. Permanece en este estado hasta que se carguen los datos del solicitante.
- **Pre Aprobadas:** La solicitud pasa a este estado cuando el Cliente acepta y firma los términos y condiciones.
- **A liquidar:** Una vez finalizado el proceso completo por parte del Vendedor la solicitud permanece en este estado hasta que el Aprobador cargue la factura y finalice el proceso.
- **Activas:** Cuando se ha pasado por todo el trámite de alta del préstamo, desembolso y confirmación.
- **Rechazados:** Se presenta este estado cuando al menos uno de los datos ingresados en la Solicitud sea incorrecto. O en caso de no calificar para una oferta a través de este canal.
- **Vencida:** Todas las solicitudes no finalizadas (Activas o Rechazadas) vencen en el día, con lo cual solo se podrán retomar solicitudes durante el día en que fueron generadas.

Si necesitás soporte,
comunicate con la **Mesa de Ayuda** al **0810-555-2112 opción 7**
de lunes a viernes de 8 a 20 hs.



