**Base de Conocimientos - Banco Futuro**

**1. Información General**

**Pregunta:** ¿Qué es Banco Futuro?  
**Respuesta:** Banco Futuro es una institución financiera dedicada a ofrecer soluciones bancarias confiables, seguras y accesibles para individuos y empresas. Nuestro objetivo es apoyar tus metas financieras con productos innovadores y atención personalizada.

**Pregunta:** ¿Dónde están ubicadas las sucursales de Banco Futuro?  
**Respuesta:** Contamos con sucursales en las principales ciudades del país. Puedes consultar la ubicación y horarios de cada sucursal en nuestro sitio web oficial.

**Pregunta:** ¿Puedo hacer operaciones bancarias en línea?  
**Respuesta:** Sí, Banco Futuro ofrece una plataforma de banca en línea y una aplicación móvil para que realices tus operaciones desde cualquier lugar, de manera segura y sencilla.

**2. Productos Bancarios**

**Cuentas**

**Pregunta:** ¿Qué tipos de cuentas puedo abrir en Banco Futuro?  
**Respuesta:** Banco Futuro ofrece:

* **Cuenta de ahorro:** ideal para guardar y hacer crecer tu dinero con intereses competitivos.
* **Cuenta corriente:** pensada para gestionar pagos y cobros frecuentes con chequera.
* **Cuenta digital:** sin comisiones y con acceso inmediato desde tu celular.

**Pregunta:** ¿Cuáles son los beneficios de la cuenta digital?  
**Respuesta:** La cuenta digital te permite:

* Abrirla 100% en línea.
* Realizar transferencias y pagos sin costo.
* Controlar tus movimientos desde la app móvil.
* Recibir promociones exclusivas y descuentos en comercios afiliados.

**Pregunta:** ¿Qué documentos necesito para abrir una cuenta?  
**Respuesta:** Para abrir cualquier tipo de cuenta necesitas:

* Identificación oficial vigente (INE, pasaporte).
* Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses.
* Depósito inicial, que varía según el tipo de cuenta.

**Tarjetas**

**Pregunta:** ¿Qué tipos de tarjetas ofrece Banco Futuro?  
**Respuesta:** Ofrecemos:

* **Tarjetas de débito:** vinculadas a tu cuenta para uso diario.
* **Tarjetas de crédito:** con diferentes límites y beneficios.
* **Tarjetas empresariales:** para gastos corporativos y control administrativo.

**Pregunta:** ¿Cómo puedo solicitar una tarjeta de crédito?  
**Respuesta:** Para solicitar una tarjeta de crédito debes:

* Ser cliente activo con cuenta en Banco Futuro.
* Presentar identificación oficial y comprobante de ingresos.
* Aprobar el análisis crediticio.
* Puedes iniciar la solicitud con nuestro asistente virtual o en sucursal.

**Pregunta:** ¿Qué beneficios tienen las tarjetas de crédito?  
**Respuesta:** Nuestras tarjetas de crédito ofrecen:

* Acumulación de puntos para canjear por premios.
* Protección contra fraudes.
* Promociones especiales en comercios afiliados.
* Acceso a líneas de crédito flexibles.

**Pregunta:** ¿Puedo aumentar el límite de mi tarjeta de crédito?  
**Respuesta:** Sí, puedes solicitar un aumento de límite presentando tu solicitud en sucursal o a través de la banca en línea. Requiere evaluación de tu historial crediticio y capacidad de pago.

**Préstamos**

**Pregunta:** ¿Qué tipos de préstamos puedo solicitar?  
**Respuesta:** Banco Futuro ofrece:

* **Préstamos personales:** para gastos personales o emergencias.
* **Préstamos para auto:** para comprar vehículos nuevos o usados.
* **Créditos hipotecarios:** para adquisición o mejora de vivienda.
* **Préstamos empresariales:** para capital de trabajo o inversión.

**Pregunta:** ¿Cuáles son los requisitos para un préstamo personal?  
**Respuesta:** Necesitas:

* Ser cliente activo del banco.
* Presentar identificación oficial vigente.
* Comprobante de ingresos actualizados.
* Cumplir con la evaluación crediticia.

**Pregunta:** ¿Cuánto tiempo tarda la aprobación de un préstamo?  
**Respuesta:** La evaluación y respuesta puede tomar entre 3 y 7 días hábiles, dependiendo del tipo de préstamo y documentación entregada.

**Pregunta:** ¿Puedo liquidar mi préstamo anticipadamente?  
**Respuesta:** Sí, puedes hacer pagos anticipados sin penalización. Esto te ayudará a reducir intereses y plazo. Te recomendamos contactar a un asesor para conocer las condiciones específicas.

**3. Promociones y Ofertas**

**Pregunta:** ¿Qué promociones bancarias tienen actualmente?  
**Respuesta:** Algunas promociones vigentes incluyen:

* Tasa preferencial en créditos personales durante el mes.
* Bonificaciones en el uso de tarjetas de crédito en comercios seleccionados.
* Cero comisión en apertura de cuenta digital durante promoción.

**Pregunta:** ¿Cómo puedo enterarme de nuevas promociones?  
**Respuesta:** Puedes consultar nuestras promociones en el sitio web oficial, redes sociales o preguntar directamente a nuestro asistente virtual.

**Pregunta:** ¿Las promociones tienen vigencia limitada?  
**Respuesta:** Sí, todas las promociones tienen fechas específicas y condiciones. Es importante revisar los términos y condiciones antes de aplicar.

**4. Seguimiento de Solicitudes y Trámites**

**Pregunta:** ¿Cómo puedo consultar el estatus de una solicitud o trámite?  
**Respuesta:** Para consultar el estado de tu trámite necesito que me proporciones tu número de cliente o el folio asignado a la solicitud. Una vez validado, te compartiré la información actualizada.

**Pregunta:** ¿Qué tipo de trámites puedo consultar?  
**Respuesta:** Puedes consultar el estatus de:

* Apertura de cuentas.
* Solicitud de tarjetas.
* Créditos y préstamos.
* Otros trámites como cambio de domicilio o actualización de datos.

**Pregunta:** ¿Cuánto tiempo tarda en procesarse una solicitud?  
**Respuesta:** Los tiempos varían según el trámite:

* Apertura de cuentas digitales: usualmente en el mismo día.
* Solicitudes de tarjeta: de 3 a 7 días hábiles.
* Créditos: entre 3 y 10 días hábiles, dependiendo del tipo.

**Pregunta:** ¿Qué hago si mi solicitud está retrasada?  
**Respuesta:** Si notas un retraso, por favor verifica que hayas entregado toda la documentación requerida. Puedes solicitar asistencia adicional para revisar el estado.

**5. Requisitos y Documentación**

**Pregunta:** ¿Qué documentos necesito para actualizar mis datos personales?  
**Respuesta:** Necesitas presentar:

* Identificación oficial vigente.
* Comprobante de domicilio reciente.
* Formato de actualización de datos firmado (disponible en sucursal).

**Pregunta:** ¿Qué necesito para cambiar mi domicilio en el banco?  
**Respuesta:** Debes entregar:

* Identificación oficial vigente.
* Comprobante de domicilio nuevo (agua, luz, teléfono) no mayor a 3 meses.
* Solicitar el trámite en sucursal o vía banca en línea si está disponible.

**Pregunta:** ¿Qué documentos piden para un crédito hipotecario?  
**Respuesta:** Generalmente se requiere:

* Identificación oficial vigente.
* Comprobante de ingresos (últimas 3 nóminas o declaración anual).
* Avalúo de la propiedad.
* Documentación legal del inmueble.