

Consulta de saldo a través de SMS



PREGUNTAS FRECUENTES

01

¿Qué es Consulta de Saldo a través de SMS?

Es un servicio orientado a todas las personas naturales, clientes **Exterior**, quienes podrán realizar consultas de saldos de cuentas **Exterior** en línea y al instante, con tan sólo enviar un mensaje de texto desde cualquier dispositivo celular.

02

¿Qué debo hacer para comenzar a disfrutar este servicio?

Ser cliente **Exterior** y mantener tu número de celular actualizado.

03

¿Debo realizar alguna afiliación para disfrutar del servicio?

No, sólo deberás ser cliente **Exterior**.

04

¿Qué tipo de dispositivo móvil debo tener para usar este servicio?

Disponer de un dispositivo móvil celular con un plan que permita el envío de Mensaje de Texto (SMS).

05

¿Qué funcionalidades ofrece este servicio?

- Consulta de saldo de cuentas **Exterior** a través del envío de un mensaje de texto (SMS).
- Recepción de mensajes con el saldo de **hasta cuatro (4) de las cuentas activas** del beneficiario.

06

¿Cómo consulto el(os) saldo(s) de mi(s) cuenta(s) a través de SMS?

Envíando un mensaje de texto al **278** con la palabra “**SALDO**”, tu tipo de identificación y número de cédula de identidad.

El SMS debe poseer la siguiente estructura:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
					Espacio		Espacio									
SALDO						V		1 9 5 4 8 2 5 6 6								
					Tipo de Identificación			Número de Identificación								

El sistema validará que el número de teléfono desde el cual se está realizando la consulta esté asociado a la cédula y te mostrará el saldo de **hasta cuatro (4) de tus cuentas activas**.

Ejemplo de cómo realizar la consulta de saldo:

SMS ENVIADO: SALDO V 10505333

Consulta de saldo a través de SMS



PREGUNTAS FRECUENTES

07

¿Que información recibiré en el mensaje de texto?

El saldo disponible de **hasta cuatro (4)** de tus cuentas Exterior activas.

Ejemplo de cómo recibirás el mensaje con el (los) saldo (s):

SMS RECIBIDO: **EXTERIOR: Saldo Disponible** CC 1234: Bs.S. 1.234.45; CC 1222: Bs.S.1.234,45; CA 2255: Bs.S.1.534,45; CA 2455: Bs.S.1.834, 45; Inf: 0212 5085000

08

¿Este servicio tiene algún costo?

No, únicamente el cobro que realiza la operadora telefónica por el envío del mensaje, el cual tiene un costo de **Bs.S.: 0,2 + Básico + IVA.**

09

¿El servicio tiene límite de envío?

No, puedes realizar las consultas de saldo de tus cuentas **Exterior** las veces que lo requieras.

10

¿Puedo realizar consultas de saldo de cuentas desde cualquier dispositivo móvil?

No, sólo podrás efectuarlas desde el dispositivo móvil celular que tengas registrado en el banco.

11

¿Que debo hacer en caso de robo o pérdida de mi dispositivo móvil celular?

- Procede de inmediato a contactar a tu proveedor de servicio de telefonía celular para suspender la línea telefónica.

- Una vez recuperada la línea, si estás afiliado a **Exterior NEXO en línea-Personas** sigue los siguientes pasos:

1. Ingresa a **www.bancoexterior.com** sección **Exterior NEXO en línea-Personas**
2. Ubica en el menú la opción “**Claves Dinámicas**” y selecciona opción “**Actualizar Número de Celular**”.
3. Ingresa el nuevo número de teléfono celular.
4. Confirma la operación presionando el botón “**Aceptar**”.

- Si no estás afiliado a **Exterior NEXO en línea** deberás dirigirte a cualquiera de nuestras agencias **Exterior** a nivel nacional.

Consulta de saldo a través de SMS



PREGUNTAS FRECUENTES

12

¿Que debo hacer si cambié mi número de teléfono celular?

- Si estás afiliado a **Exterior NEXO en línea-Personas** sigue los siguientes pasos:

1. Ingresa a **www.bancoexterior.com** sección **Exterior NEXO en línea-Personas**
2. Ubica en el menú la opción “**Claves Dinámicas**” y selecciona opción “**Actualizar Número de Celular**”.
3. Ingresa el nuevo número de teléfono celular.
4. Confirma la operación presionando el botón “**Aceptar**”.

- Si no estás afiliado a **Exterior NEXO en línea-Personas** podrás dirigirte a cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional para actualizar tus datos.

13

¿Que hago si no me llega el mensaje con la información de los saldos de mis cuentas?

Comunícate con **Exterior NEXO telefónico** (0212) 508.50.00 para realizar tu reclamo.

14

¿Cuáles son las principales recomendaciones de seguridad que debo tener en cuenta?

- Resguarda tu dispositivo móvil celular en un sitio seguro, de esta manera evitas que cualquier persona realice consulta de tus saldo con tan solo enviar un SMS.
- Si tu dispositivo móvil celular permite el desbloqueo con una clave, configúralo para que se bloquee automáticamente cuando termines de usarlo y luego te solicite la clave para desbloquearlo.
- Realiza un monitoreo frecuente de tus estados de cuenta y notificaciones que recibas de **Banco Exterior** a fin de garantizar que los movimientos registrados están autorizados por tu persona.

15

En caso de algún reclamo, ¿con quién debo comunicarme?

Comunícate con **Exterior NEXO telefónico** (0212) 508.50.00.

16

En caso de interrogantes adicionales, ¿con quién debo comunicarme?

Comunícate con **Exterior NEXO telefónico** (0212) 508.50.00 y realiza las consultas que tengas.