

PREGUNTAS FRECUENTES

01

¿Qué es Exterior NEXO pago móvil?

Es un servicio orientado a todas las personas naturales, las cuales podrán enviar y recibir pagos en línea al instante entre clientes **EXTERIOR** y de otros bancos, mediante un sencillo mensaje de texto (SMS), desde el número móvil celular afiliado y con solo conocer el número de cuenta del banco destino, el número de celular y la identificación del beneficiario del pago.

02

¿Qué debo hacer para comenzar a disfrutar este servicio?

- Si eres cliente de **Banco Exterior** y aún no estas afiliado a **Exterior NEXO en línea – Personas**. Regístrate a este servicio para que puedas disfrutar de **Exterior NEXO pago móvil**.
- Si eres cliente de **Banco Exterior** y estas registrado en **Exterior NEXO en línea – Personas**. Afíliate al servicio **Exterior NEXO pago móvil** realizando los siguientes pasos:
 1. Ingresa a www.bancoexterior.com en la sección **Exterior NEXO en línea - Personas** y accede con tu usuario y contraseña.
 2. Ubica en el menú la opción “**Afiliación Transf. y Pagos**”. Despliega la pestaña y selecciona la opción “**Afiliación/Desafiliación pago móvil**”
 3. Ingresa la Clave Dinámica que recibiste en tu teléfono celular o e-mail registrado.
 4. Verifica que el número de teléfono celular sea el correcto. En caso negativo:
 - Ubica en el menú la opción “**Claves Dinámicas**” y selecciona la opción
 - “**Actualizar Número de Celular**”.Ingresa el nuevo número de teléfono y confirma la operación presionando el botón “**Aceptar**”. Luego regresa al paso 2 de la afiliación.
 5. Pulsa el botón “**Activar/Desactivar Servicio P2P SMS**”, seguidamente podrás seleccionar en el campo “**Pagadora SMS**” una sola cuenta, ahorro o corriente para efectuar los pagos. Ten presente que debes seleccionar previamente la cuenta pagadora en el campo “**Pagadora APP**”.
 6. Selecciona la cuenta receptora y define tus propios límites de monto y transacciones.
 7. Confirma la operación presionando el botón “**Aceptar**”. El sistema arrojará un mensaje indicando que el número celular ha sido afiliado satisfactoriamente.
- Si ya estas afiliado al servicio **Exterior NEXO pago móvil** y también deseas realizar pagos mediante Mensaje de Texto (SMS), debes ingresar a la afiliación del servicio y seleccionar el botón “**Activar/Desactivar Servicio P2P SMS**” y seleccionar la cuenta pagadora para SMS.

Para conocer el paso a paso detallado de la afiliación visita [bancoexterior.com/sección Para Ti/Servicios/Exterior NEXO pago móvil](http://bancoexterior.com/sección%20Para%20Ti/Servicios/Exterior%20NEXO%20pago%20móvil).

03

¿Qué hago si al momento de afiliarme al servicio no me llega la clave dinámica?

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

PREGUNTAS FRECUENTES

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?

- Pago inmediato a beneficiarios **EXTERIOR** y de otros bancos, desde el dispositivo móvil celular que posee el número de teléfono afiliado al servicio.
- Recepción de notificaciones vía SMS de los pagos recibidos.

06

¿Cómo utilizo el servicio desde mi dispositivo móvil?

Enviando un mensaje de texto al número **278**, con la palabra **PAGAR** y los siguientes datos: identificación del banco destino, teléfono receptor, tipo y número de identificación; y el monto del pago:

- **Identificación del banco destino**, corresponde a los primeros 4 dígitos de la cuenta del beneficiario.
- **Teléfono receptor**, es el número de teléfono con el cual el beneficiario del pago se encuentra afiliado al servicio Pago Móvil Interbancario.
- **Tipo de identificación**, es la nacionalidad o tipo de documento que identifica al beneficiario. Los valores son: **V** (venezolano), **E** (extranjero) o **P** (pasaporte).
- **Número de identificación**, es el número que tiene asignado el documento de identidad del beneficiario.
- **Monto del pago**, la cantidad de dinero a pagar al beneficiario (siempre debe contener dos decimales, incluso si el monto es exacto y este tiene que estar separado de la parte entera con una coma).

Estructura del mensaje de texto (SMS). (Ver figura 1)

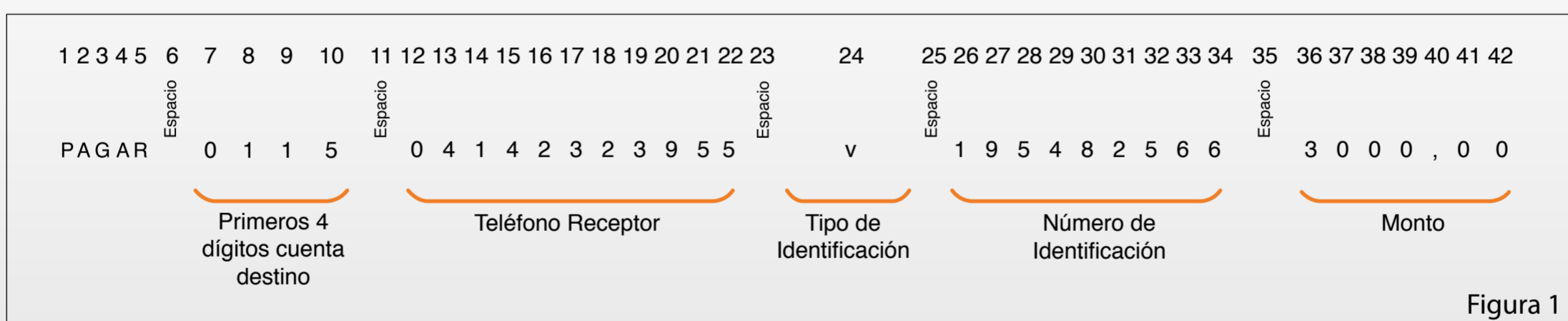


Figura 1

Ejemplo de cómo realizar un pago:

1. Valida que el beneficiario este afiliado al servicio Pago Móvil Interbancario.
2. Solicita al beneficiario los siguientes datos:

- Los cuatro (4) primeros dígitos de la cuenta bancaria: **0115**-0001-00-1234567890.
- Teléfono receptor: 0416-2345678
- Tipo de identificación: V (venezolano)
- Número de identificación: 12.345.678
- Monto del pago: Bs. 15.324.080,75

3. Conocido los datos, procede a enviar al número **278** un mensaje de la siguiente forma (conservando los espacios entre los datos):

PAGAR 0115 04162345678 V 12345678 15324080,75

PREGUNTAS FRECUENTES

07

¿Si ya utilizo el servicio a través de la aplicación (APP) puedo también realizar pagos enviando un SMS desde mi dispositivo móvil inteligente?

Si, también puedes realizar pagos mediante el envío de un SMS, siempre y cuando ingreses a la afiliación del servicio y selecciones el botón “**Activar/Desactivar Servicio P2P SMS**” y la cuenta pagadora para SMS.

08

¿Este servicio tiene algún costo?

Si, el costo de las transferencias a otros bancos, generará un cargo adicional en la cuenta de:

- Transacción Aprobada: **0,3% del monto pagado, con una comisión mínima de Bs. 6,00.**
- Transacción Rechazada y/o Reversada: **Bs. 60,00.**

Recuerda que el mensaje enviado al 278 tiene un costo imputado por la operadora de **Bs. 31,00 + Básico + IVA**

09

¿A quién le cobran la comisión de este servicio?

A la persona que realiza el pago.

10

¿Se pueden realizar pagos entre clientes de Banco Exterior?

Sí, el beneficiario solo debe estar afiliado al servicio **Exterior NEXO pago móvil**

11

¿Se pueden realizar pagos a terceros en otros bancos?

Sí, el beneficiario debe estar afiliado al sistema Pago Móvil Interbancario de su banco.

12

¿Puedo realizar pagos a mis cuentas de otros bancos?

Si, solo debes afiliar el número de celular al sistema Pago Móvil Interbancario de cada banco.

13

¿Puedo recibir pagos en varias cuentas?

No, solo recibirás pagos en la cuenta que seleccionaste al momento de la afiliación.

PREGUNTAS FRECUENTES

14

¿Cuánto tiempo tarda en hacerse disponible un pago?

Se hace efectivo en la cuenta del beneficiario de manera inmediata.

15

¿Qué cuentas puedo usar al momento de realizar los pagos?

Únicamente la cuenta que estableciste como pagadora para SMS al momento de la afiliación.

16

¿Cómo hago para conocer el monto máximo que puedo pagar a través de este servicio?

Ingresa a **Exterior NEXO en línea - Personas** ubica en el menú la opción **“Afiliación Transf. y Pagos”** y luego **“Afiliación/Desafiliación pago móvil”**, en donde podrás visualizar el monto establecido por el banco, ubicado al final de la pantalla.

17

¿Cuál es el monto mínimo que puedo pagar a través de este servicio?

El monto mínimo permitido es de **Bs. 1**.

18

¿Cuál es la cantidad máxima de pagos que puedo realizar a través de este servicio?

Hasta un máximo de treinta (**30**) operaciones diarias, siempre y cuando la suma de los montos pagados no exceda el límite máximo diario definido.

Al momento de afiliarte al servicio, la funcionalidad te ofrecerá la opción de establecer una cantidad inferior al máximo establecido.

Los pagos realizados a través de SMS y la aplicación (APP) comparten el límite diario establecido.

19

¿Me enviarán una clave dinámica cada vez que realice un pago?

No, la clave dinámica solo se envía al momento de la afiliación al servicio.

20

¿Cómo se si el pago fue ejecutado satisfactoriamente y qué evidencia me queda para demostrarlo?

Recibirás un mensaje de texto indicando que la transacción fue realizada de manera exitosa y podrás visualizar la operación en los movimientos de tu cuenta, ingresando a **Exterior NEXO en línea – Personas** o **Exterior NEXO móvil**.

PREGUNTAS FRECUENTES

21

¿Cómo se entera el beneficiario que ha recibido un pago en su cuenta?

Cada vez que el banco del beneficiario reciba y abone un pago en la cuenta afiliada, enviará una notificación vía SMS y/o e-mail informando la recepción del mismo.

22

¿Qué puedo hacer si al beneficiario no le llegó la notificación de pago?

Reenvíale el mensaje que recibiste, donde indica que la transacción fue exitosa. También puedes sugerirle al beneficiario que a través de los servicios que le ofrece su banco, consulte los movimientos de la cuenta y verifique si aparece el abono correspondiente al pago.

23

¿Qué hago si no me llega el mensaje de notificación de un pago recibido?

Podrás realizar cualquiera de las siguientes acciones:

1. A través del servicio **Exterior NEXO móvil**:
 - Ingresa al servicio con tu usuario y clave.
 - Haz clic en la cuenta afiliada ubicada en la **Posición Consolidada**.
 - Selecciona la cuenta receptora de pagos y consulta los movimientos de la cuenta.
2. A través del servicio **Exterior NEXO en línea - Personas**:
 - Ingresa al servicio con tu usuario y clave.
 - En el Menú "**Tus Productos**" haz clic en la opción "**Resumen**".
 - Selecciona la cuenta receptora de pagos y consulta los movimientos de la cuenta.

La descripción de las posibles transacciones que se reflejan en el estado de cuenta, son:

- PAGO MÓVIL OTRO BANCO
- PAGO MÓVIL MISMO BANCO
- PAGO MÓVIL RECIBIDO
- COMISIÓN PAGO MOVIL
- COMISIÓN RECHAZO PAGO MOVIL

24

¿Los pagos realizados a través de un SMS se pueden visualizar en la consulta de movimientos de la aplicación (APP)?

Si, podrás visualizar todos los pagos realizados a través de SMS.

PREGUNTAS FRECUENTES

25

¿Los pagos recibidos a través de un SMS se pueden visualizar en la consulta de movimientos de la aplicación (APP)?

Si, también podrás visualizar los recibidos.

26

¿Cuáles son los casos que pueden dar origen al rechazo de un pago?

1. El beneficiario del banco no está afiliado al sistema Pago Móvil Interbancario.
2. Incongruencia en los datos del beneficiario (**los primeros 4 dígitos de la cuenta del beneficiario, teléfono receptor, tipo y número de identificación**).
3. Lentitud en la red interbancaria.

Los pagos rechazados por otros bancos (**casos 1 y 2**), generarán un cargo adicional en tu cuenta correspondiente a la comisión de este servicio. Consulta las **Tarifas Vigentes** del servicio publicadas en nuestra página web.

27

¿Puedo utilizar el servicio en varios dispositivos?

Solo podrás efectuar pagos desde el dispositivo móvil celular donde se encuentre el número de la línea telefónica afiliada al servicio.

28

¿Puedo desde un mismo dispositivo realizar pagos a través de SMS o desde la aplicación (APP)?

Sí, siempre que dispongas de un dispositivo móvil inteligente que te permita la descarga y uso de la aplicación.

29

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

Procede de inmediato a realizar cualquiera de las siguientes opciones:

- Contacta a tu proveedor de servicio de telefonía celular para suspender la línea telefónica.
- Desafílate al servicio **Exterior NEXO pago móvil** a través de **Exterior NEXO en Línea - Personas**, siguiendo los pasos de la pregunta 33.
- Comunícate al teléfono (0212) 501.00.01 y solicita el bloqueo del número de teléfono para la afiliación de **Exterior NEXO pago móvil**.

Una vez recuperada la línea telefónica, ingresa a **Exterior NEXO en línea Personas**, menú “**Afiliación Transf. y Pagos**” opción “**Afiliación/Desafiliación Pago Móvil**”, acepta los Términos y Condiciones Generales del servicio y procede a realizar la afiliación nuevamente.

PREGUNTAS FRECUENTES

30

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

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**”.

31

¿Puedo modificar los datos de afiliación? (cuenta receptora, cuenta pagadora o límites establecidos)

Sí, para modificar la cuenta receptora, la cuenta pagadora o los límites establecidos, el proceso es fácil y sencillo. Realiza los siguientes pasos:

1. Ingresa a www.bancoexterior.com y ubica la sección **Exterior NEXO en línea - Personas**.
2. Ingresa la Clave Dinámica que recibiste en tu teléfono celular o e-mail registrado.
3. Presiona el botón “**Modificar**” y cambia la cuenta receptora de pagos, la cuenta pagadora para SMS y los límites de monto y transacciones.
4. Confirma la operación presionando el botón “**Aceptar**”.

32

¿Debo hacer cambios en la afiliación cuando el Banco incrementa los límites de pago)

Si, debes modificar los límites máximos que estableciste al momento de la afiliación en **Exterior NEXO en línea – Personas**, para conocer los límites establecidos por el banco procede según lo indicado en la pregunta 16 y luego realiza los cambios de acuerdo a los pasos señalados en la pregunta 31.

33

¿Cómo puedo desafiliarme del servicio?

El proceso de desafiliación es fácil y sencillo. Realiza los siguientes pasos:

1. Ingresa a www.bancoexterior.com y ubica la sección **Exterior NEXO en línea – Personas**.
2. Ubica en el menú la opción “**Afiliación Transf. y Pagos**” y selecciona la opción “**Afiliación /Desafiliación Pago Móvil**”.
3. Ingresa la Clave Dinámica que recibiste en tu teléfono celular o e-mail registrado.

Si solo deseas desafiliarte a SMS:

4. Desmarca el botón “**Activar/Desactivar Servicio P2P SMS**”. Presiona el botón “**Modificar**” y confirma la operación presionando el botón “**Aceptar**”.

Si deseas desafiliarte a SMS y la APP:

5. Presiona el botón “**Desafiliar**” y confirma la operación presionando el botón “**Aceptar**”.

PREGUNTAS FRECUENTES

34

¿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 pagos 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.

35

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

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

36

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

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