

# 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 150; CC 1222: Bs. 200;  
CA 2255: Bs. 300; CA 2455: Bs. 400; Inf 0212-508-5000

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. 0,15 + 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.

## 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](http://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.