



Preguntas frecuentes

1.¿Dónde ingreso para realizar una compra y/o venta de Divisas?

La operación se puede realizar a través de DELSUR Online o DELSUR móvil ingresando a la opción Divisas > haga click al sub módulo < Compra o Venta, según sea la solicitud.

2.¿Cuáles son los servicios cambiarios disponibles para vender Divisas?

Dispones de los siguientes servicios cambiarios > Intervención cambiaria, Mesa de cambio, y Menudeo; el cual se define según los parámetros establecidos por BCV.

3.¿Cuáles son los servicios cambiarios disponibles para vender Divisas?

Dispones de los siguientes servicios cambiarios > Mesa de Cambio y Menudeo; cual se define según los parámetros establecidos por BCV.

4. ¿Qué necesito para la compra y/o venta de Divisas?

- Estar afiliado a DELSUR Online.
- Poseer cuenta en bolívares con estatus activa.
- Poseer Cuenta Divisas DELSUR con estatus activa.
- Contar con la actualización de su correo electrónico principal.

5. ¿Cómo puedo actualizar el correo electrónico registrado?

La actualización del correo electrónico registrado se puede realizar a través de DELSUR Online o DELSUR móvil ingresando a la opción Mi Perfil > haga click al sub módulo < Información de mi cuenta, seleccione su imagen para operaciones especiales, y podrá actualizar su correo electrónico principal.

Cabe resaltar que es importante que actualice el correo electrónico, para poder recibir y acceder a la clave dinámica que permitirá realizar las operaciones de compra y/o venta de Divisas.

6. ¿Cómo puedo modificar el correo electrónico registrado, si no lo recuerdo?

Únicamente lo puede realizar a través de nuestra red de agencias a nivel nacional.

7. ¿Qué personas pueden comprar y/o vender Divisas?

Personas naturales y jurídicas, clientes del banco que posean usuario y clave en DELSUR Online, con estatus activo y el producto cuenta en Divisas DELSUR.

8. ¿Qué perfiles de las personas jurídicas pueden comprar y/o vender Divisas?

Los perfiles autorizados para la compra y venta de Divisas en DELSUR Online y DELSUR Móvil, son los identificados como "Master Único", "Aprobador" y "Master Usuario".

9. ¿Hay un horario para realizar las compras y ventas de divisas?

La disponibilidad del servicio estará sujeto a los fondos disponibles de cualquiera de los mecanismos cambiarios en el horario de DELSUR Online y DELSUR Móvil, el mismo canal informará al cliente la disponibilidad a la hora de ingresar.

10. ¿Después de cuantos intentos fallidos al ingresar la clave dinámica se bloqueará el servicio de Divisas?

Dispone de 3 oportunidades para ingresar correctamente su clave dinámica al servicio de Divisas, durante una compra o una venta, luego de estos intentos fallidos, su usuario quedará temporalmente bloqueado.

11. ¿Cómo desbloqueo mi usuario?

Para la autogestión, puede ingresar por la opción Desbloqueo de usuario desde la pantalla de inicio de nuestra página <http://www.delsur.com.ve>

12. Al momento de realizar una operación de compra ¿El cliente podrá observar el abono de las divisas en su cuenta Divisas?

Una vez confirmada la operación de compra, el abono de las divisas en la cuenta Divisas DELSUR es en línea.

13. Al realizar la compra de divisas, ¿esta operación genera alguna comisión?

Si, esta operación genera comisiones las cuales se cobrará a través de la cuenta financiera en bolívares del cliente. Las comisiones son establecidas por el Banco Central de Venezuela. Para consultar cuales son las comisiones asociadas a los servicios, puede entrar a nuestra página <http://www.delsur.com.ve>

14. ¿Hay montos mínimos para comprar divisas?

Los montos mínimos para cada mecanismo (Intervención cambiaria, Mesa de cambio, y Menudeo) los establece el BCV y depende de la disponibilidad de Divisas para el momento de la operación.

15. ¿Hay monto máximo para la venta de divisas?

No, el monto máximo es hasta el disponible en la cuenta en moneda extranjera del cliente "Divisas DELSUR"

16. Si, el cliente tiene el disponible para cubrir sólo el monto de la compra de Divisas ¿Puede realizar la compra?

No, en caso de que el cliente no tenga disponible suficiente en bolívares para cubrir el cobro de las comisiones, el sistema no le permitirá continuar la operación.

17. Si, el sistema presenta alguna falla o inconveniente para la compra o venta de divisas, ¿Qué debo hacer?

Si al momento de realizar operaciones a través de DELSUR online, presenta alguna falla o inconveniente para la compra o venta de divisas por favor escribir al buzón contactodelsur@delsur.com.ve.

18. Cuando el cliente realiza una operación de compra o venta, ¿Recibe alguna notificación?

Si, al momento de validar la operación de compra o venta el sistema le enviará a su correo electrónico, registrado en la plataforma DELSUR Online, una notificación por la transacción realizada.

19. ¿El cliente puede realizar transferencia dentro del mismo banco en divisas y a otras personas en otros bancos?

No, actualmente las transferencias de este tipo no se encuentran disponibles, en caso de que necesite las divisas producto de la operación de compra, puede utilizar el retiro por taquillas en nuestras agencias autorizadas para ello.

