

## PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SERVICIO C2P DELSUR

### 1. ¿Qué es C2P?

Pago D-2 C2P (Pago Móvil Interbancario Comercio a Personas DELSUR), es el servicio mediante el cual DELSUR Banco Universal ofrece a sus clientes la facilidad de recibir pagos en línea de otros usuarios, utilizando el número de teléfono móvil previamente afiliado al servicio como el medio de pago para movilizar los fondos.

### 2. ¿Cómo funciona la clave de pago OTP?

- La clave de pago OTP, autoriza el cargo automático e instantáneo a su cuenta financiera afiliadas a la red del servicio pago móvil.
- La clave es única, tiene una vigencia de seis (6) horas.
- En caso de realizar otra transacción se debe solicitar un nueva clave.

### 3. ¿Dónde solicito la clave?

A través de un sms al 6787 escriba la palabra clave “Cobrod2”, llegará un mensaje de respuesta con el número de la clave de pago OTP.

### 4. ¿Cómo funciona y que debe solicitar el comercio al cliente, para procesar el pago?

El comercio iniciara la operación al solicitarle los datos al cliente como Cédula de Identidad, N° Teléfono y clave temporal OTP.

Afiliado a DELSUR Pago D-2 C2P (pago móvil Interbancario Comercio a Personas DELSUR).

### 5. ¿Cómo sabe el cliente que el pago fue procesado en su cuenta?

El cliente recibe un mensaje de texto con un código que debe suministrar al establecimiento, el comercio registra el código y confirma la transacción.

### 6. ¿El comercio debe afiliar los datos de mi cuenta en su directorio?

No, el comercio no requiere asociar al cliente a su directorio de cuenta jurídica.

## PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SERVICIO C2P DELSUR

### 7. ¿El comercio debe poseer teléfono inteligente para procesar el cobro de la compra?

No es necesario que el comercio tenga un teléfono inteligente para procesar los cobros, debido a que el código es a través de sms.

### 8. ¿En cuánto tiempo el comercio recibe los fondos por la transacción?

El comercio recibe los fondos de inmediato como si se realizara un pago móvil.

### 9. ¿A quién va dirigido el servicio C2P?

Está dirigido a todos los clientes que sean cuentahabientes de DELSUR Banco Universal.

### 10. ¿El comercio debe estar afiliado al servicio?

Si, el comercio debe estar afiliado al servicio, a través de DELSUR Online Empresas, para poder cobrar y recibir pagos.

### 11. ¿Qué tipos de comercio cobran con el servicio C2P?

Cualquier tipo de comercio puede cobrar por medio de C2P. El servicio está disponible en aplicación móvil y/o caja registradora.

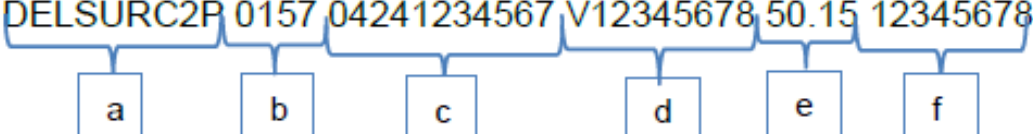
### 12. ¿Cómo debo hacer Cobrod2 SMS al cliente?

Debe enviar un SMS al 6787 con los siguientes datos:

- a) DELSUR C2P (palabra fija)
- b) Código del banco destino
- c) Número del celular del beneficiario
- d) Número de Rif del beneficiario (identificado (V-J)
- e) Monto de la compra
- f) Código de pago del cliente.

**Importante: Después de colocar cada dato debes dejar un espacio.**

Ejemplo: DELSURC2P 0157 04241234567 V12345678 50.15 12345678



The diagram shows the SMS code 'DELSURC2P 0157 04241234567 V12345678 50.15 12345678' with brackets underneath each part pointing to a box labeled with a letter: 'a' for 'DELSURC2P', 'b' for '0157', 'c' for '04241234567', 'd' for 'V12345678', 'e' for '50.15', and 'f' for '12345678'.

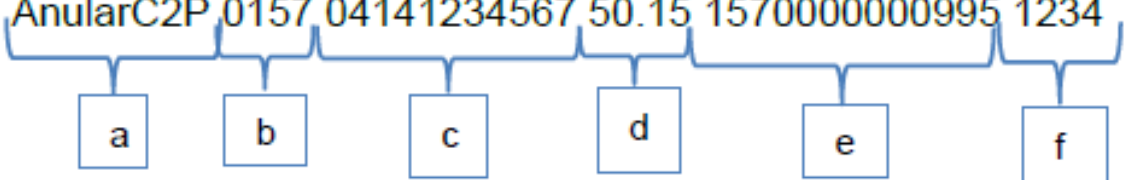
## PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SERVICIO C2P DELSUR

**13. ¿Cómo hago para anular un cobro al cliente?, En caso de que el mismo no quiera la compra.** Debe enviar un SMS al 6787 con los siguientes datos:

- a) Palabra fija (identificador de la operación)
- b) Número del celular del beneficiario
- c) Número telefónico
- d) Número de Rif del beneficiario (identificado (V-J))
- e) Monto de la compra
- f) Código de la referencia que desea anular.
- g) Clave única del comercio para la anulación.

**Importante: Después de colocar cada dato debes dejar un espacio.**

Ejemplo: AnularC2P 0157 04141234567 50.15 1570000000995 1234



The diagram shows the SMS example 'AnularC2P 0157 04141234567 50.15 1570000000995 1234' with brackets underneath each part pointing to a box labeled with a letter: 'a' for 'AnularC2P', 'b' for '0157', 'c' for '04141234567', 'd' for '50.15', 'e' for '1570000000995', and 'f' for '1234'.

**14. ¿Dónde el cliente puede recibir información del servicio?**

Los clientes pueden ingresar a nuestro portal <http://www.delsur.com.ve/> ubicarse en la sección “Servicio” renglón “Canales Electrónicos” servicio Pago D-2, también puede acudir a cualquiera de las agencias DELSUR, redes sociales o a través del correo electrónico de Atención al cliente [delsuronline@delsur.com.ve](mailto:delsuronline@delsur.com.ve)