

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE PAGO D-2, PAGO MÓVIL INTERBANCARIO DELSUR

1. ¿Qué es el servicio Pago D-2, Pago Móvil Interbancario DELSUR?

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

2. ¿Quiénes pueden utilizar este servicio?

El servicio es exclusivo para personas naturales, afiliadas al servicio Pago Móvil Interbancario.

3. ¿Para este servicio, puede utilizarse cualquier teléfono móvil?

No, este servicio se realiza a través de DELSUR Online y DELSUR Móvil razón por la cual el dispositivo debe contar con la especificación y capacidad necesaria para la instalación de la aplicación DELSUR Móvil o desde cualquier equipo (PC, laptop) con acceso a internet por el que pueda ingresar al portal de DELSUR Online.

4. ¿Cómo empiezo a disfrutar del servicio Pago D-2?

¡Empezar es fácil! Lo primero que hay que hacer es afiliarse al servicio en la Banca Personal En-Línea, y desde allí ingresar a la opción de "Pago D-2" y seguir los pasos de afiliación al servicio. Una vez culminé su registro podrá realizar pagos desde nuestra plataforma DELSUR Online o a través de nuestro aplicativo DELSUR Móvil.

Así mismo, luego de afiliarse también podrá recibir pagos.

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE PAGO D-2, PAGO MÓVIL INTERBANCARIO DELSUR

5. ¿Qué datos se requieren para afiliarse al servicio Pago D-2?

Para afiliarse al servicio Pago Móvil P2P Interbancario el sistema traerá automáticamente sus datos previamente registrados en nuestra base de datos (número de teléfono móvil, números de cuenta disponibles para afiliarse al servicio, correo electrónico, cédula de identidad). En caso de requerirlo Ud. podrá modificar los datos que el sistema le permita. Si Ud. requiere actualizar datos considerados como sensibles, deberá visitar la agencia de su preferencia y solicitar la actualización de sus datos.

6. ¿Cuáles datos me permite modificar el sistema sin necesidad de acudir a la Agencia?

Ud. podrá modificar el número de teléfono principal (móvil) que afiliará al servicio. El sistema le traerá automáticamente el número de teléfono móvil registrado como principal en nuestra base de datos, sin embargo Ud. podrá asociar números de teléfonos adicionales (siempre que posea cuentas adicionales con la Institución).

Cabe destacar que los números que registre en este servicio no modificarán el número de teléfono móvil registrado como su principal en nuestra base de datos, el cual es el número al que recibirá las notificaciones que Ud. haga por este servicio así como cualquier otra operación realizada por DELSUR Online o DELSUR Móvil.

En caso de desear cambiar algún otro dato entonces sí deberá visitar la Agencia de su preferencia para que nuestro personal de negocios proceda a actualizar sus datos.

7. ¿Qué debo hacer si al afiliarme, mis datos personales que tiene registrado el sistema, no son los correctos?

Debe dirigirse a la agencia DELSUR más cercana de su localidad y realizar una actualización de datos; posteriormente volver a ingresar a la página y afiliarse.

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE PAGO D-2, PAGO MÓVIL INTERBANCARIO DELSUR

8. ¿Para realizar el pago a una persona, qué datos se requieren registrar?

La persona (receptor) debe estar también afiliada al servicio Pago Móvil en el Banco de su preferencia. Al momento de realizar el pago debe colocar: número de teléfono móvil del receptor, número de cédula del receptor, el banco en el cual el receptor está afiliado al servicio, monto a pagar y motivo del pago (opcional).

9. ¿Cómo saber si la transacción fue exitosa o rechazada?

Recibirá una notificación al término de la operación por mensaje a su número móvil y a su correo electrónico.

10. ¿Cómo se entera el beneficiario de que le realicé el pago?

El Beneficiario recibirá inmediatamente una notificación de la transacción a través de un mensaje de texto a su número móvil.

11. ¿Cuánto es el monto máximo por transacción?

El monto máximo por operación de pago está disponible en nuestra página web y redes sociales, lo invitamos a que nos siga por nuestras redes sociales para mantenerse al día con la actualización de estos montos.

12. ¿Cuántas transacciones puedo realizar diariamente?

No hay límite de transacciones. Ud. puede realizar tantas transacciones como desee hasta que llegue al límite diario en Bs. establecido por cada cliente al momento de afiliarse o al límite máximo establecido por la institución.

La información de los límites o montos máximos del servicio está disponible en nuestra página web y redes sociales, lo invitamos a que nos siga por nuestras redes sociales para mantenerse al día con la actualización de estos montos.

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE PAGO D-2, PAGO MÓVIL INTERBANCARIO DELSUR

13. ¿Puedo realizar pagos a otros bancos?

Podrá realizar pagos a otros bancos si el beneficiario y el banco están afiliados al servicio Pago Móvil Interbancario.

14. ¿Cuánto tiempo se tarda en hacerse efectiva la operación por este servicio?

Con Pago D-2 la transacción se hace efectiva al instante sin importar a cuál banco está haciendo el pago. En un máximo de 15 segundos estará recibiendo la notificación con el resultado de la operación (aprobada o rechazada).

15. ¿Si la transacción que realicé no es exitosa, recibiré alguna notificación?

Sí, Ud. será notificado si la transacción no es exitosa y en el mensaje se le indicará el motivo del rechazo.

16. ¿Qué puedo realizar a través del servicio Pago D-2?

Realizar o recibir pagos móviles interbancarios de forma directa.

17. ¿Debo pagar comisión por el uso del Servicio Pago Móvil?

Sí, podrá consultar el esquema de comisiones vigente para este servicio en nuestro tarifario DELSUR disponible en nuestra página web www.delsur.com.ve o en cualquiera de nuestras agencias.

18. ¿Cuánto es la comisión por el servicio?

El esquema de comisiones vigentes para este servicio lo podrá ver en nuestro tarifario DELSUR disponible en nuestra página web www.delsur.com.ve o en cualquiera de nuestras agencias.

19. ¿Alguien podría manipular mis datos a través del servicio de pago Móvil?

No, porque para ingresar al servicio debe registrar su usuario y clave de acceso que son datos estrictamente confidenciales.

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE PAGO D-2, PAGO MÓVIL INTERBANCARIO DELSUR

20. ¿Después de cuantos intentos fallidos al ingresar a la cuenta se bloqueará el Servicio de Pago Móvil?

Dispone de 3 oportunidades para ingresar correctamente su clave a nuestro Internet Banking.

21. ¿Cómo hacer para reestablecer la clave?

En caso de olvido de contraseña ingrese a nuestro portal de Internet Banking, DELSUR Online, seleccione la opción “¿Olvidó su Clave?” y siga las indicaciones.

22. Al ingresar al Pago Móvil, no funciona mi clave y el servicio me informa que mi clave es incorrecta ¿Qué puedo hacer?

Debe dirigirse a la agencia más cercana de su localidad y realizar una actualización de datos.

23. ¿Qué debo hacer en caso de extravío, robo de mi teléfono móvil afiliado al pago del servicio Pago D-2?

En caso de extravió, hurto, robo del equipo móvil, el cliente debe comunicarse con nuestro Centro de ATENCIÓN 24 HRS, llamando al número 0212/2087500, donde nuestros operadores tramitaran su solicitud.

Además el cliente debe reportar lo ocurrido a su empresa de telefonía celular a fin de reforzar su seguridad y la nuestra. Posteriormente deberá trasladarse hasta la Agencia DELSUR más cercana a tramitar formalmente cualquier reclamo o actualizar sus datos.

24. ¿Cómo puedo actualizar mis datos?

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

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE PAGO D-2, PAGO MÓVIL INTERBANCARIO DELSUR

25. ¿Puede la sesión del servicio Pago D-2 cerrarse después de un tiempo de inactividad?

Sí, al tratarse de un servicio disponible por DELSUR Online y DELSUR Móvil el mismo estará sujeto a inactivarse si no hay registros de actividad reciente.

26. ¿Cuántas cuentas puedo asociar o afiliar servicio Pago D-2 para realizar o recibir los pagos?

Puede afiliar cualquiera y/o todas sus cuentas con la Institución, sin embargo podrá afiliar sólo una cuenta a un número de teléfono, tanto para realizar, como para recibir los pagos.

27. ¿Qué tipos de cuentas puedo afiliar al Servicio Pago Móvil?

Puede afiliar cualquier tipo de cuenta (ahorro, corriente, electrónica).

28. ¿En cuánto tiempo se hacen efectivas las transacciones a otros titulares del mismo banco?

Se hacen efectivas al mismo momento de realizar la transacción.

29. ¿Cuántos dispositivos puedo registrar al Servicio del Pago Móvil P2P Interbancario?

Tantos dispositivos como cuentas posea con la Institución. Un número de teléfono móvil sólo podrá ser asociado a una cuenta de DELSUR. Y una cuenta de DELSUR sólo podrá ser asociada a un número de teléfono móvil.

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE PAGO D-2, PAGO MÓVIL INTERBANCARIO DELSUR

30. ¿Si tengo más de un número de teléfono móvil asociado al servicio, recibiré las notificaciones o mensajes en cada número telefónico asociado a la cuenta de la cual realizó la transacción de pago?

No, las notificaciones del servicio serán recibidas al número de teléfono móvil que Ud. tiene registrado como principal en la base de datos del Banco, tal como ocurre con cualquier otra operación que realice por DELSUR Online o DELSUR Móvil (transferencias, pago de servicios, etc.).

Si Ud. desea modificar el número de teléfono móvil registrado como principal debe dirigirse a la agencia de su preferencia y solicitar que actualicen sus datos.

31. ¿Cuáles medidas de seguridad ayudan a proteger las transacciones que realizó a través de Pago Móvil?

No divulgar el nombre de usuario y contraseña, no permitir que terceras personas realicen transacciones en la plataforma usando su usuario.

32. ¿Dónde obtengo la aplicación del servicio Pago Móvil para descargarla?

El servicio es una opción que tendrá disponible en DELSUR Online o en DELSUR Móvil.

Puede acceder a DELSUR Online desde cualquier dispositivo (PC, Laptop) con acceso a internet y navegador web.

La APP de DELSUR Móvil la puede descargar en Google Play para usuarios Android y en App Store para usuarios IOS.

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE PAGO D-2, PAGO MÓVIL INTERBANCARIO DELSUR

33. ¿A quién puedo contactar con preguntas acerca del Servicio Pago Móvil?

Puede acudir a nuestros puntos de atención a nivel nacional, a través del centro de Atención Telefónica, redes sociales o a través del correo electrónico de Atención Al Cliente delsuronline@delsur.com.ve

34. ¿Una vez afiliado al servicio de Pago Móvil puedo desafiarme?

La desafiliación al servicio será un proceso autogestionado que el cliente realizará a través de DELSUR Online.

35. ¿Qué pasa si me desafilié al servicio de Pago Móvil y necesito reactivarlo?

Se debe hacer el proceso de afiliación nuevamente.

36. ¿Si cambio mi Contraseña se desactivará el servicio de Pago Móvil?

No se desactiva el servicio, solo debe ingresar con su clave nueva.

37. ¿El pago móvil funciona a nivel internacional?

Este servicio funciona únicamente a nivel de la banca nacional.

38. ¿Qué beneficios aporta el servicio de Pago Móvil?

- Realizar y recibir pagos directamente a la cuenta registrada.
- Facilidad de acceso y uso no requiere del registro previo de beneficiarios
- Mayor seguridad personal ya que no requiere el intercambio de información de sus cuentas personales
- Disponibilidad inmediata
- Flexibilidad de Horarios
- Movimientos y Servicio en Tiempo Real
- No requiere efectivo para hacer sus pagos

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE PAGO D-2, PAGO MÓVIL INTERBANCARIO DELSUR

39. ¿Por qué se rechaza la operación de pago?

Por problemas de comunicación / número móvil registrado no existe en destinatario o no está afiliado al servicio P2P entre otros motivos que son claramente especificados en el mensaje de notificación de rechazo de la operación.

40. ¿Qué debo hacer, si realicé un pago y recibí mensaje de rechazo, pero el monto fue debitado de mi cuenta?

Puede acudir a nuestros puntos de atención a nivel nacional, a través del centro de Atención Telefónica, redes sociales o a través del correo electrónico de Atención al cliente delsuronline@delsur.com.ve

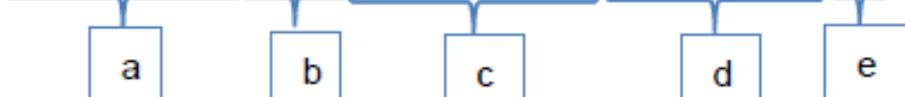
41. ¿Cómo debo hacer Pago D2 SMS a persona natural?

Debe enviar un SMS al 6787 con los siguientes datos:

- a) DELSURP2P (palabra fija)
- b) Código del banco destino (4 primeros dígitos)
- c) Número de celular del beneficiario.
- d) Número de cédula del beneficiario (identifícalo V-E).
- e) Monto a pagar sin puntos ni decimales.

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

Ejemplo: DELSURP2P 0157 04141234567 V12345678 5



The diagram shows the SMS code 'DELSURP2P 0157 04141234567 V12345678 5' with brackets underneath each part. Below each bracket is a box containing a letter: 'a' for 'DELSURP2P', 'b' for '0157', 'c' for '04141234567', 'd' for 'V12345678', and 'e' for '5'.

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE PAGO D-2, PAGO MÓVIL INTERBANCARIO DELSUR

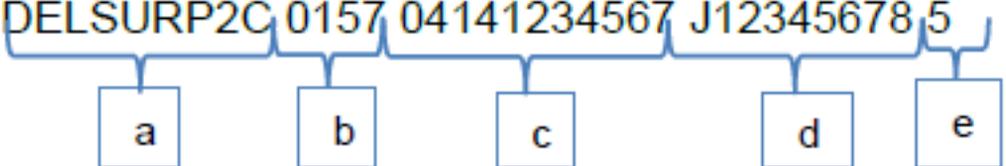
42. ¿Cómo debo hacer Pago D2 SMS a comercios?

Debe enviar un SMS al 6787 con los siguientes datos:

- a) DELSURP2C (palabra fija)
- b) Código del banco destino (4 primeros dígitos)
- c) Número de celular del beneficiario.
- d) Número de RIF del beneficiario (identifícalo V-E-J-G).
- e) Monto a pagar sin puntos ni decimales.

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

Ejemplo: DELSURP2C 0157 04141234567 J12345678,5



The diagram shows the example code 'DELSURP2C 0157 04141234567 J12345678,5' with brackets underneath each part pointing to boxes labeled 'a' through 'e'. 'a' is under 'DELSURP2C', 'b' is under '0157', 'c' is under '04141234567', 'd' is under 'J12345678', and 'e' is under ',5'.

43. ¿Para afiliarse al servicio Pago D-2 se debe contratar otro producto o servicio DELSUR?

Los clientes que deseen afiliarse al servicio deben tener al menos una de las cuentas DELSUR (Ahorro, Corriente y Electrónica) y estar registrado en DELSUR Online.