

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SERVICIO PAGO D-2, INTERBANCARIO DELSUR

1. ¿Qué es el SERVICIO PAGO D-2, Interbancario DELSUR?

SERVICIO 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 SERVICIO PAGO D-2 ("Pago Móvil") y seguir los pasos de afiliación al servicio. Una vez culmine 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.

5. ¿Qué datos se requieren para afiliarse al SERVICIO PAGO D-2?

Para afiliarse al SERVICIO PAGO D-2 (P2P) Interbancario el

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SERVICIO PAGO D-2, INTERBANCARIO DELSUR

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?

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SERVICIO PAGO D-2, INTERBANCARIO DELSUR

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.

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

La persona (receptor) debe estar también afiliada al SERVICIO PAGO D-2 (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.

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SERVICIO PAGO D-2, INTERBANCARIO DELSUR

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.

13. ¿Puedo realizar pagos a otros bancos?

Podrá realizar pagos a otros bancos si el beneficiario y el banco están afiliados al SERVICIO PAGO D-2 (Pago Móvil Interbancario).

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

Con SERVICIO 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 D-2? 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?

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SERVICIO PAGO D-2, INTERBANCARIO DELSUR

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 PAGO D-2?

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

20. ¿Después de cuantos intentos fallidos al ingresar a la cuenta se bloqueará el SERVICIO PAGO D-2?

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 SERVICIO PAGO D-2, 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 SERVICIO PAGO D-2?

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

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SERVICIO PAGO D-2, INTERBANCARIO DELSUR

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.

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 D-2?

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 PAGO D-2 P2P Interbancario?

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SERVICIO PAGO D-2, INTERBANCARIO DELSUR

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.

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 realizo 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 D-2 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.

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SERVICIO PAGO D-2, INTERBANCARIO DELSUR

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

33. ¿A quién puedo contactar con preguntas acerca del SERVICIO PAGO D-2?

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 PAGO D-2 puedo desafiliarme?

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

35. ¿Qué pasa si me desafilié al SERVICIO PAGO D-2 y necesito reactivarlo?

Se debe hacer el proceso de afiliación nuevamente.

36. ¿Si cambio mi Contraseña se desactivará el SERVICIO PAGO D-2?

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

37. ¿El SERVICIO PAGO D-2 funciona a nivel internacional?

Este servicio funciona únicamente a nivel de la banca nacional.

38. ¿Qué beneficios aporta el SERVICIO PAGO D-2?

- Realizar y recibir pagos directamente a la cuenta registrada.
- Facilidad de acceso y uso no requiere del registro previo de beneficiarios

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SERVICIO PAGO D-2, INTERBANCARIO DELSUR

- 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

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 D-2 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) Tipo de documento del beneficiario (identifícalo **V-E-P**).
- e) Monto a pagar sin puntos ni comas, siendo los dos últimos dígitos los decimales.

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SERVICIO PAGO D-2, INTERBANCARIO DELSUR

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

EJEMPLOS:

-Pago sin decimales: Bs.20.000 DELSURP2P 0105 04129900012 V17228250 2000000

a b c d e

-Pago con decimales: Bs.54,10 DELSURP2P 0102 04129900012 V17228250 5410

a b c d e

42. ¿Cómo debo hacer PAGO D-2 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) Tipo de documento del beneficiario (identifícalo **V-E-J-G-C**).
- e) Monto a pagar sin puntos ni comas, siendo los dos últimos dígitos los decimales.

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

EJEMPLOS:

-Pago sin decimales: Bs.20.000 DELSURP2C 0105 04129900012 J17228251 2000000

a b c d e

-Pago con decimales: Bs.54,10 DELSURP2C 0102 04129900012 J17228251 5410

a b c d e

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SERVICIO PAGO D-2, INTERBANCARIO DELSUR

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.