

PREGUNTAS FRECUENTES

01

¿Qué es Exterior NEXO pago móvil?

Con este servicio los clientes afiliados a **Exterior NEXO Jurídico**, podrán recibir pagos interbancarios de manera inmediata y en tiempo real de clientes persona natural **EXTERIOR** y de otros bancos proporcionando el número de teléfono celular afiliado, el RIF y el banco destino. Para disfrutar de este novedoso servicio deberán afiliarse a **Exterior NEXO Pago Móvil –P2C**.

02

¿Qué debo hacer para comenzar a disfrutar este servicio?

- Si eres cliente de **Banco Exterior** y aún no estas afiliado a **Exterior NEXO Jurídico**. Regístrate a este servicio para que puedas disfrutar de **Exterior NEXO pago móvil – P2C**.

- Si eres cliente de **Banco Exterior** y estas registrado en **Exterior NEXO Jurídico**. Afíliate al servicio **Exterior NEXO pago móvil – P2C** realizando los siguientes pasos:

1. Ingresa a www.bancoexterior.com
2. Ubica la sección **Exterior NEXO en línea** dispuesta en la esquina superior derecha de la página web y pulsa el botón **“Empresas”**.
3. Luego, pulsa el botón **“Ingresar”** que se encuentra debajo de la sección **Exterior NEXO Jurídico**.
4. Suministra el usuario y pulsa el botón **“Aceptar”** ubicado al lado derecho.
5. Verifica la imagen antiphishing que se muestra y si es correcta ingresa la clave de acceso.
6. Ubica en el menú la opción **“Afiliación Transf. y Pagos”** y selecciona la opción **“Afiliación /Desafiliación pago móvil”**.
7. Lee el contrato **“Condiciones Generales del Servicio”**, y pulsa el botón **“Acepto”**.
8. Verifica que el número de teléfono celular sea el correcto. En caso contrario, dirígete a tu agencia Banco Exterior y solicita a tu ejecutivo de negocios la actualización del número celular y posteriormente deberás ingresar a **Exterior NEXO jurídico** para afiliarte al servicio.
9. Seguidamente, selecciona la cuenta receptora de pagos.
10. Confirma la operación presionando el botón **“Aceptar”**.
11. El sistema mostrará un mensaje de confirmación con los datos del Número celular y cuenta seleccionada, de estar correctos, pulsa el botón **“Aceptar”**.
12. Luego, ingresa la clave dinámica enviada a tu correo electrónico y/o número de celular y al pulsar el botón **“Aceptar”**, el sistema arrojará un mensaje indicando que la afiliación se ha realizado satisfactoriamente.

03

¿Qué hago si al momento de afiliarme al servicio no me llega la clave dinámica?

Comunícate con la Unidad de Soporte **Exterior NEXO Jurídico** (0212) 501.55.00.

Exterior NEXO pago móvil para personas Jurídicas



PREGUNTAS FRECUENTES

04

¿Este servicio tiene algún costo?

Si, generará un cargo en cuenta:

- En la cuenta del Beneficiario del Pago: 1,5% del monto del pago recibido con un mínimo de Bs. 0,01.
- En la cuenta del Ordenante del Pago: Bs. 0,01 si la transacción es rechazada.

05

¿A quién le cobran la comisión de este servicio?

- Al Beneficiario del Pago: 1,5% del monto del pago recibido con un mínimo de Bs. 0,01
- En la cuenta del Ordenante del Pago: Bs. 0,01 si la transacción es rechazada.

06

¿La persona jurídica puede realizar pagos?

No. Los pagos solo pueden ser realizados por las personas naturales.

07

¿Puedo recibir pago en cualquiera de mis cuentas?

Solo recibirás pagos en la cuenta que seleccionaste al momento de la afiliación.

08

¿Cuánto tiempo tarda en hacerse disponible un pago?

Se hace efectivo de manera inmediata en la cuenta del beneficiario.

09

¿Cuál es el monto máximo que puedo recibir a través de este servicio?

En Banco Exterior el monto máximo es ilimitado.

10

¿Cuál es el monto mínimo que puedo recibir a través de este servicio?

El monto mínimo permitido es de Bs. 0,01.

Exterior NEXO pago móvil para personas Jurídicas



PREGUNTAS FRECUENTES

11

¿Cuál es la cantidad máxima de pagos que puedo recibir a través de este servicio?

En **Banco Exterior** la cantidad es ilimitada.

12

¿Cómo me entero que he recibido un pago en mi cuenta?

Cada vez que el banco reciba y abone un pago en tu cuenta afiliada, te enviará una notificación vía e-mail informando la recepción del mismo.

13

¿Qué puedo hacer si no llegó la notificación de un pago?

Ingrese a **Exterior NEXO Jurídico**, consulta los movimientos de tu cuenta receptora y verifica si aparece el abono correspondiente al pago.

14

¿Cuáles son las razones por las cuales no puedo recibir un pago?

1. Que no estés afiliado a **Exterior NEXO pago móvil – P2C**.
2. Que tu cuenta posea una condición que impida la recepción de fondos.
3. Incongruencia en los datos que ingresó la persona que te hizo el pago (**Número Telefónico o Rif**).
4. Lentitud o intermitencia del servicio de la red interbancaria.

Los pagos rechazados por el banco receptor (**casos 1, 2 y 3**), generarán un cargo adicional en la cuenta del ordenante (*), correspondiente a la comisión de este servicio. Consulta las Tarifas Vigentes del servicio publicadas en nuestra página web.

(*) Persona que realiza el pago.

15

¿Puedo recibir pagos a través de un SMS?

Sí, siempre que los pagos sean realizados desde otros bancos afiliados al Sistema Pago Móvil Interbancario. En ningún caso podrás recibir pagos vía SMS desde Exterior NEXO pago móvil.

16

¿Qué debo hacer si cambié mi número de teléfono celular?

Dirígete a tu agencia Banco Exterior y solicita a tu ejecutivo de negocios la actualización del número celular.

PREGUNTAS FRECUENTES

17

¿Puedo modificar los datos de la afiliación?

Sí, solo puedes modificar la cuenta receptora, el proceso es fácil y sencillo. Realiza los siguientes pasos:

1. Ingresa a www.bancoexterior.com
2. Ubica la sección **Exterior NEXO en línea** dispuesta en la esquina superior derecha de la página y pulsa el botón **"Empresas"**.
3. Luego, pulsa el botón **"Ingresar"** que se encuentra debajo de la sección **Exterior NEXO Jurídico**.
4. Suministra el usuario y pulsa el botón **"Aceptar"** ubicado al lado derecho.
5. Verifica la imagen antiphishing que se muestra y si es correcta ingresa la clave de acceso.
6. Ubica en el menú la opción **"Afiliación Transf. y Pagos"**. y selecciona la opción **"Afiliación /Desafiliación pago móvil"**.
7. Seguidamente, selecciona la nueva cuenta receptora de pagos y presiona el botón **"Modificar"**.
8. Confirma la operación presionando el botón **"Aceptar"**.
9. El sistema mostrará un mensaje de confirmación con los datos del número celular y cuenta seleccionada, de estar correctos, pulsa el botón **"Aceptar"**.
10. Luego, ingresa la clave dinámica enviada a tu correo electrónico y/o número celular y al pulsar el botón **"Aceptar"**, el sistema arrojará un mensaje indicando que el número celular ha sido afiliado satisfactoriamente.

18

¿Cómo puedo desafiliarme del servicio?

1. Ingresa a www.bancoexterior.com
2. Ubica la sección **Exterior NEXO en línea** dispuesta en la esquina superior derecha de la página y pulsa el botón **"Empresas"**.
3. Luego, pulsa el botón **"Ingresar"** que se encuentra debajo de la sección **Exterior NEXO Jurídico**.
4. Suministra el usuario y pulsa el botón **"Aceptar"** ubicado al lado derecho.
5. Verifica la imagen antiphishing que se muestra y si es correcta ingresa la clave de acceso.
6. Ubica en el menú la opción **"Afiliación Transf. y Pagos"** y selecciona la opción **"Afiliación /Desafiliación pago móvil"**.
7. Presiona el botón **"Desafiliar"** y confirma la operación presionando el botón **"Aceptar"**.
8. El sistema mostrará un mensaje de confirmación con los datos del Número celular y cuenta seleccionada, de estar correctos, pulsa el botón **"Aceptar"**.
9. Ingrese la clave dinámica enviada a tu correo electrónico y/o número celular y al pulsar el botón **"Aceptar"**, el sistema arrojará un mensaje indicando que el número celular ha sido desafiliado satisfactoriamente.

Exterior NEXO pago móvil para personas Jurídicas



PREGUNTAS FRECUENTES



En caso de interrogantes adicionales, ¿con quién debo comunicarme?

Comunícate con la unidad de Soporte **Exterior NEXO Jurídico** (0212) 501.55.00 o a través del correo electrónico nexoclientejuridico@bancoexterior.com de lunes a viernes de 8:00 a.m a 6:00 pm.