

## 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](http://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, el costo de las transferencias a otros bancos, generará un cargo adicional:

- En la cuenta del Beneficiario del Pago: 1,5% por transacción aprobada con un mínimo de Bs. 50,00.
- En la cuenta del Ordenante del Pago: Bs. 500,00 si la transacción es rechazada.

05

### ¿A quién le cobran la comisión de este servicio?

- Al Beneficiario del Pago: 1,5% por transacción aprobada con un mínimo de Bs. 50,00.
- En la cuenta del Ordenante del Pago: Bs. 500,00 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. 1,00.

# 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?**

No. Únicamente podrás recibir pagos realizados a través de las APP del sistema Pago Móvil Interbancario.

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](http://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](http://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](mailto:nexoclientejuridico@bancoexterior.com) de lunes a viernes de 8:00 a.m a 6:00 pm.