

PREGUNTAS FRECUENTES

01

¿Qué es MENUDEO?

Es un servicio destinado a la compra y venta de Divisas al por menor, con intermediación de las Instituciones Financieras, amparado en el Convenio Cambiario N° 1 de fecha 21-08-2018 y la Circular de fecha 06 de marzo de 2019.

02

¿Quiénes pueden participar en las operaciones de MENUDEO?

Las personas naturales mayores de 18 años y jurídicas, interesadas en realizar operaciones de compra o venta de Divisas.

03

¿Cómo funciona el MENUDEO?

Mediante la disponibilidad de la oferta (venta) y demanda (compra) de Divisas, que realicen las personas naturales y jurídicas con intermediación de las Instituciones Financieras.

04

¿Cuál es el tipo de moneda extranjera que puedo comprar o vender a través del servicio de MENUDEO?

Euros y Dólares.

05

¿Cuáles son los montos mínimos y máximos en Moneda Extranjera que puedo comprar o vender a través del MENUDEO?

- **Para la Compra:**
 - Mínimo **Persona Natural:** € 50 o su equivalencia en otra moneda extranjera.
 - Mínimo **Persona Jurídica:** € 500 o su equivalencia en otra moneda extranjera.
 - Máximo **Persona Natural y Jurídica:** € 8.500 o su equivalencia en otra moneda extranjera
- **Para la Venta:**
 - Mínimo **Persona Natural:** € 50 o su equivalencia en otra moneda extranjera.
 - Mínimo **Persona Jurídica:** € 500 o su equivalencia en otra moneda extranjera.
 - Máximo Diario **Persona Natural y Jurídica:** € 500 o su equivalencia en otra moneda extranjera.
 - Máximo Mensual **Persona Natural y Jurídica:** € 4.000 o su equivalencia en otra moneda extranjera.
 - Máximo Anual **Persona Natural y Jurídica:** € 8.500 o su equivalencia en otra moneda extranjera.

06

¿Quién fijará la tasa para las operaciones de Compra / Venta en Moneda Extranjera al MENUDEO?

El Banco Central de Venezuela. Diariamente publicará la tasa "Promedio Ponderada" en su página web, y fijará las bases para las operaciones al Menudeo:

- **Para la Venta (*):** aplicará la tasa promedio ponderada.
- **Para la Compra:** aplicará la tasa promedio ponderada más el 1%.

(*) La tasa publicada para la venta es la referida a las divisas que venden los clientes.

PREGUNTAS FRECUENTES

07

¿Existe alguna comisión asociada al servicio de Compra / Venta en Moneda Extranjera al MENUDEO?

Si. **El 5% del monto de la operación.** De acuerdo al tarifario emanado por el BCV para la compra / venta en Moneda Extranjera al Menudeo.

08

¿El servicio de Compra / Venta al MENUDEO estará disponible todos los días?

Sólo los días hábiles bancarios.

09

¿A dónde me dirijo para solicitar el servicio de Compra / Venta al MENUDEO?

A las siguientes agencias de Banco Exterior:

- **Urdaneta**, ubicada en la avenida Urdaneta, esquina Urapal a Rio, edificio Banco Exterior. La Candelaria. Distrito Capital.
- **Chacao**, ubicada en la avenida Francisco de Miranda frente a la calle Cecilio Acosta, edificio Los Llanos, planta baja. Chacao. Estado Miranda
- **Agencia Rattan Plaza**, ubicada en la avenida Aldonza Manrique, centro comercial Rattan Plaza, etapa II, edificio 1, local Banco Exterior P4, extremo norte. Pampatar, estado Nueva Esparta.

10

¿Cuáles son los requisitos y recaudos para la utilización del servicio de MENUDEO?

Para Persona Natural:

- Ser cliente Banco Exterior.
- Fotocopia de Cédula de Identidad.
- Consignar tres (3) ejemplares de **“Operaciones Cambiarias Al Menudeo – Venta De Divisas – Cliente Comprador”** y/o dos (2) ejemplares de **“Operaciones Cambiarias Al Menudeo – Venta De Divisas – Cliente Vendedor”**, según sea el caso.

Para Persona Jurídica:

- Ser cliente Banco Exterior.
- Poseer cuenta activa en Banco Exterior.
- Fotocopia del Registro de Información Fiscal (RIF) vigente.
- Fotocopia de la Cédula de Identidad del Representante Legal.
- Consignar tres (3) ejemplares de **“Operaciones Cambiarias Al Menudeo – Venta de Divisas – Cliente Comprador”** y/o dos (2) ejemplares de **“Operaciones Cambiarias Al Menudeo – Venta de Divisas – Cliente Vendedor”**, según tu preferencia.

PREGUNTAS FRECUENTES

11

¿Qué debo hacer para utilizar el servicio de Compra / Venta de Moneda Extranjera al MENUDEO?

- Descargar el formulario “Operaciones Cambiarias Al Menudeo” (ver pregunta 10) según tu preferencia y tipo de persona.
- Dirigirte a cualquiera de las agencias Exterior que ofrecen el servicio (Ver pregunta 9), y consignar los recaudos requeridos para la solicitud.
- En el caso de Compra de Divisas, poseer saldo disponible en tu cuenta Exterior, por el monto equivalente en Bolívares más la comisión, para el débito correspondiente.

12

¿Cuál es el horario de atención para la Compra / Venta al MENUDEO?

De lunes a viernes (*) de 8:30 a.m. a 11:30 a.m.

(*) Día hábil bancario

13

¿Debo tener saldo disponible en mi cuenta, al momento de realizar la solicitud de compra de Divisas al MENUDEO?

Si. De igual manera la agencia que selecciones, validará que poseas saldo disponible en tu cuenta Exterior, por el equivalente en Bolívares del monto de la operación más la comisión, y procederá con el bloqueo correspondiente.

14

¿Las solicitudes de Compra / Venta de Divisas al MENUDEO se realizan con el Ejecutivo?

Si eres **Persona Natural**, realiza tus solicitudes y consignación de recaudos sólo en las taquillas de las agencias que prestan el servicio.

Si eres **Persona Jurídica**, debes gestionar las solicitudes y consignación de recaudos sólo con tu **Gerente de Relación** o **Especialista de la Banca**.

15

¿Si realizo una solicitud de Compra de Divisas al MENUDEO, me asignan las Divisas inmediatamente?

Las asignaciones y/o liquidaciones, están condicionadas a la disponibilidad de las divisas, producto de la venta que realicen los clientes.

16

¿De qué manera me entero del resultado de mi solicitud de Compra de Divisas al MENUDEO?

Recibirás una notificación vía correo electrónico con el resultado de la solicitud y las indicaciones para el retiro de las Divisas.

17

¿Qué hago si no me asignan las Divisas de una solicitud de Compra?

Podrás realizar una nueva solicitud el siguiente día hábil bancario.

PREGUNTAS FRECUENTES

18

¿Cuál es el horario de atención para la entrega de las Divisas asignadas, a través de la Compra?

De lunes a viernes(*) de 1:00 p.m. a 3:30 p.m. durante las 24 horas siguientes a la notificación.

(*) *Día hábil bancario*

19

¿Puedo vender Divisas en monedas?

Sólo podrás vender billetes, en ningún caso monedas.

20

¿Puedo vender billetes de cualquier denominación?

Podrás vender en todas las denominaciones, **excepto los billetes de 500 Euros €.**

21

¿Puedo vender sólo billetes nuevos?

Usados también, siempre y cuando las piezas se encuentren en buen estado. Quedarán excluidos los billetes rotos, deteriorados y sellados.

22

¿Cómo puedo validar si los billetes que quiero vender están en las condiciones requeridas por el Banco?

La agencia a la que te dirijas, realizará la verificación respectiva de la(s) pieza(s) recibida(s).

23

¿En qué momento recibo el abono en mi cuenta por la venta de Divisas?

Luego de la verificación positiva de los billetes, se realizará de forma inmediata el abono en tu cuenta Exterior y se procederá a realizar el cobro de la comision, por el monto correspondiente.

24

¿Dónde puedo ubicar la planilla para solicitar el servicio?

El formulario se encuentra disponible en nuestra página web, y lo podrás descargar en la siguiente ruta:

http://portalwebbex.cloudapp.net/promociones_novedades/compra-y-venta-de-moneda-extranjera-al-menudeo

PREGUNTAS FRECUENTES

25

¿Puedo realizar operaciones de Compra / Venta de Moneda Extranjera al MENUDEO, con varias Instituciones Financieras de forma simultánea?

Si. Actualmente la normativa no establece limitaciones para realizar operaciones simultáneas por varios bancos.

26

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

Si eres **Persona Natural**, comunícate con el equipo de Soporte **Exterior NEXO telefónico** (0212) 508.50.00 de lunes a viernes (*) de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

Si eres **Persona Jurídica**, comunícate con tu **Gerente de Relación** o **Especialista de la Banca** de lunes a viernes (*) de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

(*) Día hábil bancario