

La presente guía detalla la información correspondiente para dar respuesta a las preguntas más frecuentes que pudieran realizar nuestros clientes, sobre el uso del Servicio de Pago en Bolívares con Tarjeta de Débito, con cargo a Cuenta Custodia Divisas Plus o Cuenta en Moneda Extranjera

1. ¿Este servicio está disponible para todos los clientes Banplus?

No, el servicio de pago de operaciones o compras con divisas a través de punto de venta, está disponible exclusivamente para personas naturales que poseen Tarjeta de Débito y Cuenta Custodia Divisas Plus o Cuenta en Moneda Extranjera

2. ¿Para disfrutar de este servicio debo estar afiliado?

Si, el cliente debe ingresar a Banplus On Line, sección “**Gestión de Divisas/Configuración de Operaciones**”, para hacer su afiliación.

3. ¿Debo solicitar una nueva Tarjeta de Débito?

No es necesario, ya que podrás utilizar el servicio con tu actual tarjeta de débito (TDD).

4. ¿Cómo funciona el servicio?

En caso que estés realizando el pago de una compra, por un punto de venta, y el saldo de su cuenta en bolívares afiliada al servicio no cubra el monto total o si el saldo es cero, **automáticamente**, se realizará una operación de cambio, de su Cuenta Custodia Divisas Plus o Cuenta en Moneda Extranjera afiliada, por el monto exacto de la operación (más la comisión), y será depositada inmediatamente en la cuenta en bolívares seleccionada para el pago, esto permitirá que puedas efectuar el pago con tu tarjeta de débito con total tranquilidad.

5. ¿Cuál es el horario en el cual estará disponible del servicio?:

El servicio estará disponible de lunes a domingo, desde las 7:00 a.m. hasta las 11:59 p.m.

6. ¿Cuál es la comisión por este servicio?

La comisión a cobrar es la correspondiente a la operación de cambio de divisas que se realiza, la

cual será cobrada en bolívares y de acuerdo al porcentaje de comisión vigente para este servicio. Para conocer el monto real de esta comisión, lo invitamos a consultar la información contenida en nuestro tarifario, el cual se encuentra disponible en nuestra página pública, específicamente en la siguiente dirección: https://www.banplus.com/site/p_contenido.php?id=1&ids=1&dc=7

El comercio no cobra comisión por esta operación.

7. ¿Debo informar al comercio sobre la operación de cambio que estoy realizando?

No, el comercio procesa la transacción en bolívares como cualquier operación de pago en Punto de venta.

8. ¿Dónde puedo consultar la(s) transacción(es) que realicé?

En Banplus On Line verás reflejada la(s) transacción(es) de pago en Punto de Venta, que hayas realizado.

9. ¿Cuántas cuentas puedo tener afiliadas al servicio?

Puedes afiliar dos (02) cuentas, las cuales van a permitir realizar la operación de cambio; la primera es la Cuenta Custodia Divisas Plus o Cuenta en Moneda Extranjera, y la segunda cuenta es la cuenta en bolívares (Corriente o Ahorros); esta última también debe estar asociada a su Tarjeta de Débito.

10. ¿Puedo modificar las cuentas afiliadas?

Sí, para ello debes ingresar a Banplus On Line, sección “**Gestión de Divisas/Configuración de Operaciones**”, y modificar la cuenta requerida.

11. ¿Existe un límite para realizar mis pagos a través de este servicio?

Sí, el monto mínimo de cambio es de: 0,01 USD o su equivalente en euros y el monto máximo de cambio de: 500,00 USD o su equivalente en euros; este límite puede variar, según las condiciones del mercado.

12. ¿Puedo realizar pagos en cualquier punto de venta?

Sí, el servicio estará disponible para realizar pagos en cualquier punto de venta del territorio nacional, tanto de Banplus como de otros bancos.

13. ¿Este servicio me permite pagar directo desde mi Cuenta Custodia Divisas Plus o Cuenta en Moneda Extranjera, sin necesidad de tocar mis cuentas en bolívares con saldo?

No, este servicio se activa para que puedas pagar con fondos de tu Cuenta Custodia Divisas Plus o Cuenta en Moneda Extranjera, **solo si** en la cuenta en bolívares afiliada al servicio, no posees saldo

suficiente para pagar tu compra en bolívares o si el saldo en la misma es 0,00.

14. ¿Qué debo hacer si no recibo el código Plus al momento de activar el servicio?

En caso de no recibir el código plus, debes revisar los datos de correo electrónico o número telefónico que posees registrados. El envío de la clave depende del servicio de telefonía (SMS) y de internet.

15. ¿Cómo actualizo mis datos de correo electrónico y número de teléfono celular afiliados al servicio?

Para actualizar los datos de correo electrónico y número telefónico, debes acceder a Banplus On Line, ingresar a la opción “**Otros Servicios / Actualizar Correo**” para cambiar tu correo electrónico y a la opción de “**SMS PLUS**”, para cambiar el número de teléfono celular que posees afiliado.