

Guía de Preguntas Frecuentes – *Servicio de Candado Virtual*

1. ¿Qué es el Candado Virtual?

- Es un instrumento de seguridad vía internet que le permite al tarjetahabiente Visa y/o MasterCard Banplus tener control del uso de su cupo en divisas para compras electrónicas.

2. ¿Cuáles son los beneficios del Candado Virtual?

- **Conveniencia:** podrá activar su cupo en divisas para compras electrónicas cuando lo desee.
- **Confiabilidad:** como titular de la tarjeta de crédito Banplus, Usted será el único habilitado para realizar transacciones, previa verificación de su identidad.
- **Seguridad:** es un mecanismo para impedir fraudes en sus cupos electrónicos. Una vez activado el candado no podrá realizar compras por internet sin la debida autenticación.

3. ¿Cómo activo mi cupo de divisas a través del Candado Virtual?

- Ingrese a Banplus On Line, sección Tarjetas de Crédito.
- Ingrese su usuario y clave.
- Consulte la Tarjeta de Crédito Banplus con la cual mantiene activo su cupo de divisas para compras electrónicas.
- Seleccione la opción "Consumos en el exterior".
- Haga click en el ícono de candado y seleccione la opción "Aceptar" para continuar.
- Seleccione el canal a través del cual desea recibir la clave para activar su cupo de divisas electrónico (SMS o correo electrónico).
- Una vez recibida, ingrese la clave y haga click en "Aceptar". Para este paso, dispondrá de tres minutos, posterior a los cuales deberá iniciar nuevamente el proceso.
- Una vez autenticada la clave, el sistema indicará el desbloqueo del cupo y el tiempo en el cual permanecerá habilitado para realizar compras.

4. ¿Qué pasa si, durante el proceso de activación, ingreso una clave de acceso errada?

- Si realiza 3 intentos con una clave distinta a la recibida (vía SMS o correo electrónico), la sesión finalizará y deberá comenzar de nuevo la solicitud.

5. ¿Qué pasa si durante el proceso de activación no ingreso mi clave antes de finalizar los tres minutos?

- Si la sesión se termina y no ha ingresado su clave de validación, debe iniciar el proceso con una nueva solicitud.

6. Para recibir mi clave ¿debo seleccionar teléfono celular y correo electrónico, o solo uno de ellos?

- Debe seleccionar solo un canal de recepción, bien sea celular o correo electrónico.

7. ¿Qué pasa si no estoy registrado en Banplus en Línea?

- Usted deberá completar su afiliación al sistema Banplus en Línea, a través de una serie de preguntas de desafío o con la clave secreta de su tarjeta de crédito. Posterior a ello, podrá activar el Candado Virtual.

8. ¿Qué pasa si mi correo electrónico está errado/ya no existe?

- Si desea modificar o registrar un correo electrónico deberá ingresar en la sección "Actualización de datos" de Banplus On Line, registrar su correo electrónico y esperar 24 horas para que sea actualizado. Posterior a este lapso puede disponer del servicio.

9. ¿Qué pasa si no poseo teléfono celular o está errado?

- En este caso debe dirigirse a la oficina Banplus de su preferencia y registrar un número de celular válido. Si no posee teléfono celular deberá registrar necesariamente un correo electrónico.

10. ¿Debo consumir la totalidad de mi cupo electrónico, una vez lo active a través del Candado Virtual?

- No. Usted podrá activar el Candado Virtual y consumir el monto que desee, según el máximo anual autorizado por Cencoex. En caso de que no consuma la totalidad de su cupo electrónico, para realizar su próxima compra deberá completar nuevamente el proceso de activación del Candado Virtual.

11. Una vez culminada mi sesión de compras con el cupo electrónico ¿el candado virtual se cierra automáticamente?

- Sí. Una vez culminado el lapso de seis horas, se bloqueará automáticamente el candado virtual.

12. Además ¿es necesario solicitar clave para la activación de mi cupo viajero?

- No. Solo deberá solicitar la clave de activación para el cupo de compras electrónicas autorizado por Cencoex.

13. Tengo problemas de conexión ¿qué puedo hacer?

- Debe verificar que se encuentre utilizando el navegador Internet Explorer 11, versiones superiores de este, o en su defecto Chrome.



14. ¿En caso de tener dudas acerca del servicio con quién me puedo comunicar?

- Usted podrá comunicarse a través del correo electrónico candado@credicard.com.ve, será atendido en un horario de 8:00a.m. a 10:00p.m. para resolver cualquier duda. De igual forma cuenta con nuestro Centro de Atención Telefónico 0501Banplus (0501-2267587).