

## **Posibles preguntas y respuestas para los clientes**

### **¿Cómo contratar el servicio de instalación de TPV-POS?**

Puedes comunicarte para realizar la contratación mediante el 7-220-11-60 y agendar una cita

### **¿Qué es la Tarjeta Clásica?**

La Tarjeta Clásica es un nuevo producto financiero emitido por FINCIMEX, y nominalizado en USD, para compra de bienes y servicios en los comercios minoristas y mayoristas, que cuenten con un terminal de punto de venta (POS) y para las importaciones. Así como para la adquisición de los combustibles en la nueva red de servicentros en USD.

### **¿Por qué un nuevo producto financiero, habiendo ya otros existentes?**

El nuevo producto financiero posee un grupo de características novedosas para este emisor. El ser un producto no personalizado, de activación mediante PIN y comercialización mediante la gestión de otra empresa financiera no bancaria son características no presentes en otros productos financieros emitidos por Fincimex S.A

La Tarjeta Clásica está nominalizada en USD, y permite la compra en la nueva red de Servicentros en USD, así como en establecimientos comerciales mayoristas y minoristas que operen en dicha moneda, y para las importaciones. Puede utilizarse también para pagos en los comercios de CUP y MLC, según la tasa de cambio vigente.

### **¿Qué precio tiene la Tarjeta Clásica?**

El cliente podrá adquirir la tarjeta por un precio de venta de 4.00 USD

### **¿Puedo comprar la Tarjeta Clásica utilizando otra divisa extranjera?**

Sí, puede adquirir la Tarjeta Clásica utilizando otras divisas extranjeras aceptadas en el país aplicándoseles la tasa de cambio vigente.

### **¿Por qué el precio de la Tarjeta Clásica es en USD?**

Es un producto nominado en USD desde su concepción, el mismo pretende insertarse en los flujos en esta moneda, necesarios para el reaprovisionamiento de negocios de inversión extranjera, comercialización de combustibles en USD, importaciones de actores económicos.

### **¿Quiénes pueden obtener una Tarjeta Clásica?**

Todas las personas naturales, sean nacionales o extranjeras, que cuenten con las divisas para comprar y acreditar en la Tarjeta.

### **¿Es el mismo producto financiero para una persona natural que para una persona jurídica?**

Un empresario privado puede adquirir una tarjeta clásica y pagar con ella en negocios mayoristas, siempre que su empresa tenga contratado el servicio y se encuentre expresado en la ficha de clientes. Igualmente podrá hacer uso de la misma para pagar otros servicios o bienes cumpliendo con las normativas contables aplicables a su empresa.

Se emite una versión de la tarjeta clásica con carácter empresarial, la que deberá ser contratada en Fincimex. Esta tarjeta empresarial sería cargada por transferencias desde el exterior.

### **¿Dónde se adquiere la Tarjeta Clásica?**

- Se adquieren en la red de CADECA (216 en todo el país), oficinas de BFI, determinados comercios de CIMEX y TRD o puede solicitarse su confección desde el exterior mediante el sitio web [tocopay.com](http://tocopay.com) y recogerse en las oficinas de FINCIMEX de todo el territorio nacional. Las redes de distribución nacional y desde el exterior se irán ampliando paulatinamente.

### **¿Se puede adquirir la Tarjeta Clásica en las Oficinas de FINCIMEX?**

Solamente se pueden recoger en las Oficinas de Fincimex, previa solicitud de confección mediante el sitio web [tocopay.com](http://tocopay.com). No se solicitan directamente en las Oficinas de FINCIMEX.

Igualmente se adquieren en esta entidad, las tarjetas empresariales solicitadas según contrato.

### **¿Cuándo se compra la Tarjeta Clásica, se debe acreditar algún importe mínimo?**

Si acredita 4.00 USD, la tarjeta es emitida en cero. Para depositar saldos en la tarjeta, deberá pagar a partir de 5.00 USD, para que una vez deducido el precio de la tarjeta, se deposite 1.00 USD en la misma.

Ejemplo: Si al momento de adquirir la tarjeta acredita 20.00 USD, se deduce el precio inicial del producto financiero y se depositan en tarjeta los 16.00 Usd restantes.

El pago del valor de la tarjeta es una única vez.

### **¿Cuál es el saldo mínimo y máximo a acreditar en la Tarjeta Clásica?**

En la Red de CADECAS no existe. En los comercios de Cimex y TRD los depósitos se efectúan solamente en USD y aquellos que superen los 5000 USD el cliente deberá llenar una “Declaración de Origen y Destino de los fondos”

### **¿Cómo y dónde se carga la Tarjeta Clásica?**

- Son recargables desde el exterior mediante el sitio web [tocopopay.com](http://tocopopay.com) o mediante la acreditación de efectivo en USD en la red de CADECA, BFI, comercios de CIMEX y TRD(O en las divisas extranjeras aceptadas en el país a la tasa de cambio vigente).Paulatinamente esta red se irá ampliando.
- En el Municipio Especial Isla de la Juventud, se cargan en el Banco Popular de Ahorro, al no contar con establecimientos de CADECA en el territorio.

### **¿Puedo extraer efectivo de la Tarjeta Clásica?**

Se puede extraer efectivo en CUP en la red de CADECAS y en ventanillas bancarias.

### **¿Dónde puedo utilizar la Tarjeta Clásica?**

Esta Tarjeta permite la compra de bienes y servicios en todos los comercios minoristas y mayoristas estatales o privados, que cuenten con un terminal de punto de venta (POS) y para las importaciones. Aunque su principal objetivo es su utilización en la red en USD (como la nueva red de servicentros), puede

utilizarse para pagos en los comercios de CUP y MLC, según la tasa de cambio vigente.

### **¿Qué beneficios y atractivos presenta la Tarjeta Clásica como medio de pago?**

- Se garantizan transacciones de cobro electrónico fiables, eficientes y ágiles a la población.
- Permite la compra de bienes y servicios en todos los comercios minoristas y mayoristas estatales o privados, que cuenten con un terminal de punto de venta (POS) y para las importaciones. Aunque su principal objetivo es su utilización en la red en USD (como la nueva red de servicentros), puede utilizarse para pagos en los comercios de CUP y MLC, según la tasa de cambio vigente.
- Son tarjetas no personalizadas, que ofrece un alto nivel de seguridad. Su utilización en la red comercial requerirá el uso del PIN, sin que sea necesaria de identificación personal del cliente.
- Emitidas sin importes prefijados sin saldo mínimo obligatorio, el cliente es libre de decidir el monto a acreditar en la misma.
- Atención a titulares mediante Centro de Llamadas 24 horas por los medios de atención al cliente de Fincimex.
- Al realizar las compras mediante la nueva Tarjeta Clásica los clientes obtendrán descuentos en algunos comercios.

Ejemplo:

1. Descuento de un 5% por compras con la Tarjeta Clásica en la Red Comercial Minorista de CIMEX, Tiendas Caribe, Caracol y Trimagen.
  2. Descuento de un 10% por pagos en el Grupo de Turismo Gaviota.
  3. Descuento de 3% en tiendas de SASA;
  4. Descuento de 4% en tiendas de aseo y perfumería MCM Suchel Camacho
- Descuento de 5% en Inmobiliaria Caribe

### **¿Qué beneficios tiene para el comercio estatal o privado, la aceptación de la Tarjeta Clásica?**

- A diferencia de otras tarjetas, no se cobrarán comisiones por su uso en las instalaciones que la acepten como medio de pago y hayan pactado incentivos.
- Su utilización en la red comercial requerirá el uso del PIN, sin que sea necesaria de identificación personal del cliente, lo que agiliza los procesos de compra.

### **¿Qué descuentos existen al realizar compras mediante la Tarjeta Clásica?**

Al realizar las compras mediante la nueva Tarjeta Clásica los clientes obtendrán descuentos y otros incentivos.

1. Descuento de un 5% por compras con la Tarjeta Clásica en la Red Comercial Minorista de CIMEX, Tiendas Caribe, Caracol y Trimagen.
2. Descuento de un 10% por pagos en el Grupo de Turismo Gaviota.
3. Descuento de 3% en tiendas de SASA;
4. Descuento de 4% en tiendas de aseo y perfumería MCM Camacho
5. Descuento de 5% en Inmobiliaria Caribe

### **¿A dónde recurrir ante cualquier incidencia con la Tarjeta Clásica?**

Ante cualquier queja o reclamación usted puede contactarnos mediante nuestros medios de atención al cliente de Fincimex:

- Atención a titulares: 7 2201199 (24 horas).
- Facebook: Fincimex S.A

### **¿La tarjeta puede ser utilizada por un amigo o familiar?**

Puede ser utilizada por cualquier persona que domine el PIN de Consumo. Los comercios no solicitarán la identificación del titular en el momento de los pagos en la red comercial.

### **¿Que se requiere para recibir dinero desde el exterior?**

El remitente deberá conocer el número de la tarjeta y el nombre y apellidos del beneficiario.


En el caso de las transferencias desde el exterior, solo serán posibles dirigirlas al cliente que adquiere la tarjeta y no a otra persona.

## Soporte Gráfico de la Tarjeta Clásica en Trasnfermóvil





Con la nueva versión de [#Transfermóvil](#) puedes realizar operaciones con tu Tarjeta Clásica desde el Monedero Móvil [#MiTransfer](#)

Transferencia entre tarjeta clásica

- Consulta de saldo
- Últimas operaciones
- Pago en Línea
- Asociación de la Tarjeta Clásica



## ¿Cómo Transferir Efectivo con la Clásica?

 <b>Monedero</b> MiTransfer	<b>Paso 1:</b> Seleccione Monedero MiTransfer y auténtíquese.
 CONSULTAS <b>OPERACIONES</b> CONFIGURACIÓN Transferir Efectivo Transferencia del saldo de Monedero MiTransfer	<b>Paso 2:</b> En Operaciones, seleccione Transferir Efectivo.
<b>Seleccione una cuenta</b> <input type="radio"/> Transferir Efectivo MiTransfer <input type="radio"/> Transferir Efectivo Clásica  <b>SALIR</b>	<b>Paso 3:</b> Seleccione Transferir Efectivo Clásica.
<b>Transferencia de Efectivo Clásica</b> Tarjeta o Cuenta del destinatario Monto a transferir <input type="text"/> Moneda USD Seleccione una cuenta -MIS CUENTAS- Seleccione una cuenta Móvil a confirmar <input type="checkbox"/> El destinatario recibe mi número de móvil <input type="checkbox"/> Omitir saldo restante en el SMS <b>ACEPTAR</b> 	<b>Paso 4:</b> Inserte el número de la tarjeta Clásica a transferir o escanee el QR generado por el destinatario y el monto en USD. Seleccione en <b>MIS CUENTAS</b> la tarjeta Clásica y móvil a confirmar (Opcional). La selección de <b>Omitir Saldo y Destinatario recibe Número de Móvil</b> (Opcional). Acepte para Transferir.

## ¿Cómo Consultar Saldo de la Clásica?

Monedero



### Paso 1:

Seleccione Monedero MiTransfer y Auténtíquese.



### Paso 2:

En Consultas, seleccione Consultar Saldo.

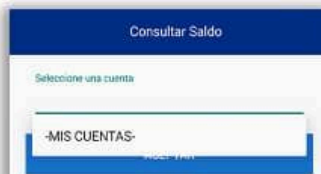
Seleccione el tipo de cuenta:

- ☐ Consulta Saldo MiTransfer
- ☐ Consulta Saldo Clásica 

CERRAR

### Paso 3:

Seleccione Consulta Saldo Clásica.



### Paso 4:

Seleccione en **MIS CUENTAS** su tarjeta Clásica y Acepte para Consultar Saldo.

# ¿Cómo Consultar Últimas Operaciones con la Clásica?



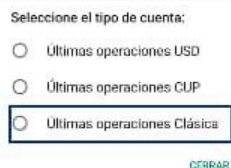
## Paso 1:

Autentíquese en el Monedero MiTransfer.



## Paso 2:

En Consultas, seleccione Últimas Operaciones.



## Paso 3:

Seleccione Últimas operaciones Clásica.



## Paso 4:

Seleccione en **MIS CUENTAS** su tarjeta Clásica y acepte para consultar últimas operaciones.



# ¿Cómo hacer un Pago en Línea con la tarjeta *Clásica*?



## Paso 1:

Autentíquese en el Monedero MiTransfer.



## Paso 2:

En Operaciones, seleccione Pago en Línea.



## Paso 3:

**Escanee QR** e inserte su **PIN** y seleccione en **MIS CUENTAS** la tarjeta **Clásica**.  
La selección de **Confirmación de pago a número de móvil** (Opcional).  
Acepte para pagar.



## ¿Cómo registrarme en Monedero MiTransfer?

Monedero



### Paso 1:

Seleccione Monedero MiTransfer.



### Paso 2:

En Configuración, seleccione Registrarse.

Registrarse

Carnet de Identidad

Escriba el nuevo pin

Repita el nuevo pin

ACEPTAR

### Paso 3:

Inserte el Carnet de Identidad del titular de la línea. El **PIN** para acceder al monedero, confírmelo y acepte para Registrarse.

## ¿Cómo Asociar Clásica?



### Paso 1:

Autentíquese en el Monedero MiTransfer.



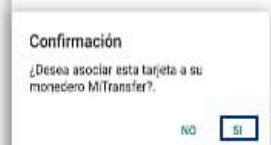
### Paso 2:

Seleccione Mis Cuentas.



### Paso 3:

Inserte su número de tarjeta Clásica, seleccione la moneda USD e inserte su número móvil (Opcional).



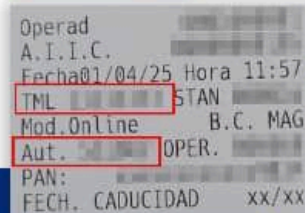
### Paso 4:

Asocie su tarjeta Clásica en Monedero MiTransfer (Debe estar previamente registrado en el monedero).



### Paso 5:

Inserte Número de Autorizo y de Terminal



Los datos solicitados en el **Paso 5** se obtienen de un comprobante de compra emitido por un POS, tomando el número de Autorizo(Aut) y Terminal(TML)

# ¿Cómo Eliminar Asociación de la tarjeta *Clásica*?

Monedero



## Paso 1:

Seleccione Monedero  
MiTransfer y Auténtíquese.

ÓN CONSULTAS OPERACIONES CONFIGURACIÓN



Registrarse  
Registrarse en el sistema



Cambio de PIN  
Cambio de PIN de su cuenta



Eliminar Registro  
Eliminar registro asociado a su cuenta



## Paso 2:

En Configuración,  
seleccione Eliminar  
Registro.

Seleccione el Registro a Eliminar

- ☐ Eliminar Registro MiTransfer
- ☐ Eliminar Asociación Clásica



SALIR

## Paso 3:

Seleccione Eliminar  
Asociación Clásica.

Eliminar Asociación Clásica

Escriba el pin

Carnet de Identidad

Seleccione una cuenta

ACEPTAR



## Paso 4:

Inserte el **PIN** del Monedero,  
el Carnet de Identidad y  
seleccione en  
**MIS CUENTAS** la tarjeta a  
Eliminar Asociación y  
Acepte.

## Soporte Gráfico de la Tarjeta Clásica en Enzona



### Pasos para introducir y obtener el PIN de la Tarjeta

1. Seleccionar el icono del usuario.
2. Ir a la opción de Tarjeta de Banco
3. Se relacionan las tarjetas que usted posee registrada en la plataforma
4. Selecciona el signo + para agregar otra tarjeta
5. Registra la tarjeta introduciendo el No y la fecha de vencimiento expresadas en el extremo inferior derecho.
6. Seleccionar los tres puntos que aparecen en la esquina superior derecha y aparecerán las opciones disponibles. Seleccione (Activar/Cambiar) para poder operar con la tarjeta
7. Guardar el último comprobante de pago realizado con la tarjeta.
8. Introducir el Aut y el TML en las posiciones indicadas. Ilustrada en la **Figura N.7**
9. Colocar el PIN seleccionado por usted en el momento de la compra de la Tarjeta
10. Recibirá la confirmación de que su tarjeta ha sido activada correctamente





La última versión de Enzona trae mejoras clave para optimizar el uso de nuestros productos financiero Tarjeta Clásica y Tarjeta AIS. Compartimos con los usuarios una infografía con los pasos a seguir para registrar y activar (PIN) la Tarjeta.

Ante cualquier duda usted puede visitar la página en Facebook de la plataforma Enzona para obtener más información

Fincimex informa a todos sus clientes que ya se encuentra habilitado en la nueva versión de Enzona\_BX las transferencias de saldos y pagos por #QR utilizando tarjeta clásica y # tarjeta AIS

En aras de potenciar el pago en línea se establece una comisión **de 0.08 centavos** por transferencias. Los pagos en línea a comercios comienzan a desplegarse gradualmente a partir de este momento, comenzando por el mercado de 3ra y 70.

En el caso de los pagos por QR en POS con Enzona, la opción se irá habilitando gradualmente en la red de POS nacional. Se irá informando por esta vía el alcance del despliegue, que comienza esta semana en el mercado de 3ra y 70.