

## Preguntas frecuentes:

### **1** ¿Qué es Billetera Móvil?

Es un servicio regulatorio, que permite realizar abonos al Carnet de la Patria (CDLP), a través del número de cédula de identidad del beneficiario.

### **2** ¿Cuál es la función de Billetera Móvil?

Recibir abonos al Carnet de la Patria para la adquisición de bienes y servicios.

### **3** ¿Si no soy cliente de 100% Banco, puedo utilizar el servicio Billetera Móvil?

Si, el servicio de Billetera Móvil es utilizado por el público en general que posea el Carnet de la Patria (CDLP).

### **4** ¿Cuál es la modalidad de recarga de Billetera Móvil?

La forma de recarga a través de las Agencias será en Efectivo y en 100% Internet, vía transferencia - recarga electrónica.

### **5** ¿Cuál es el monto máximo que puedo recargar a la Billetera Móvil?

El ente administrador (CANTV) es el encargado de asignar y cambiar el Monto Máximo de Recarga, al 09-09-2019, tiene un monto máximo de Bs.260.000 mensual.

### **6** ¿Las recargas a la Billetera Móvil tienen un monto mínimo?

No tiene un monto mínimo de pago, solo monto tope mensual indicado por CANTV.

### **7** ¿Puedo realizar recargas a terceros a través de las agencias o de la página Web?

Si, puede realizar las recargas siempre que tenga los datos del beneficiario.

### **8** ¿Qué datos necesito para realizar la recarga de Billetera Móvil a un tercero por agencia bancaria?

Nombre y número de cédula del beneficiario, debe colocarlo en la planilla de Recarga Billetera Móvil que debe entregar en la agencia.

### **9** ¿Si no soy el titular del Carnet de la Patria, puedo realizar la recarga de la Billetera Móvil?

Si. En la agencia puede realizar la recarga de la Billetera Móvil propia o a terceros, de igual manera a través de 100%Internet afiliando al beneficiario.

**10** ¿La agencia me entregará la planilla para realizar la recarga?

No, debe ingresar a la página del banco y descargarla. Debe llenar a mano los campos solicitados y recortar los 2 ejemplares que allí aparecen.

**11** ¿Dónde puedo descargar la Planilla de Recarga Billetera Móvil?

Deberá ingresar a la página web de 100% Banco, ingresando al menú de servicios, seleccionando Billetera Móvil, donde hay información del servicio y un link para imprimir el formato.

**12** ¿Puedo imprimir la planilla de recarga Billetera Móvil en papel de reciclaje?

No, debe imprimir el ejemplar en hoja blanca.

**13** ¿Debo presentar el Carnet de la Patria del beneficiario en la agencia para realizar la recarga?

No se requiere presentar el carnet, solo debe llevar la planilla y completar los campos solicitados.

**14** ¿Cuál es el horario disponible en la red de agencias para realizar la recarga?

Horario de taquilla.

**15** ¿Existe un límite de depósitos a través de la agencia o de transferencias a través de 100%Internet?

No existe un límite de transacciones, el cliente puede realizar tantos depósitos o transferencias desee. Solo no debe exceder el monto mensual establecido por CANTV.

**16** ¿Qué es afiliación del beneficiario?

Es el registro del usuario para incorporar el servicio y facilitar el proceso de recarga de la Billetera móvil a través de 100% Internet personas.

**17** ¿Qué datos necesito para afiliar a beneficiarios, a través de 100% Internet?

Sólo se necesita número de cédula del beneficiario, nombre, código del carnet y clave de un solo uso.

**18** ¿Qué datos necesito para realizar la recarga de Billetera Móvil a través de 100%Internet?

Solo debe ingresar cédula del beneficiario y registrar el monto del abono. Previa afiliación del beneficiario.

**19** ¿Si cometo un error al realizar la recarga a través de 100%Internet puedo intentarlo de nuevo?

Si, puede intentarlo de nuevo. Verifique todos los campos y que estén registrados de forma correcta.

**20** ¿A través de 100%Internet puedo realizar la recarga en cualquier horario?

No, el servicio estará disponible sólo de 05:00am a 9:00pm todos los días de la semana.

**21** ¿Cuándo realizo la recarga o depósito el fin de semana, se visualiza automáticamente en mi Billetera Móvil?

Si, el dinero es abonado el mismo día a la Billetera Móvil.

**22** ¿En caso de reclamos, cual es el número de servicio para atención al cliente?

100%Banco le informa a nuestros clientes y público en general que los reclamos de Billetera Móvil serán atendidos por CANTV, a través del centro de atención telefónica 0800BILLMOV (08002455668), ente administrador del servicio.

**23** ¿Cuál es el tiempo de respuesta al realizar un reclamo?

Los reclamos serán atendidos por CANTV. Este organismo es el responsable de solucionar su reclamo y establecer los tiempos de respuesta a su solicitud.