

## ATENCIÓN AL CLIENTE • PREGUNTAS FRECUENTES

Respuestas a las preguntas más frecuentes.

**1. ¿A qué número puedo llamar para obtener mayor información de los servicios?**

En Venezuela puedes comunicarte a nuestra línea de servicio al Cliente a través del **0-501-9666000**.

**2. Si requiero alguna información en específico o plantear algún caso ¿tienen alguna otra vía de contacto?**

Sí, puedes escribirnos a través del correo [atencionalcliente@zoom.red](mailto:atencionalcliente@zoom.red)

**3. ¿En Venezuela, en donde se puede enviar o recibir una transferencia de Western Union?**

En ZOOM, en cualquiera de las 64 oficinas de ZOOM Casa de Cambio.  
Para conocer su ubicación revisa en nuestra web la sección oficinas.

**4. ¿En cuántas ciudades hay oficinas de ZOOM Casa de Cambio para enviar o recibir dinero?**

En más de 45 ciudades y pueblos de Venezuela.  
Para conocer su ubicación revisa en nuestra web la sección oficinas.

### Preguntas y Respuestas sobre Envíos Internacionales

**1.- ¿Cómo hago para Enviar dinero desde Venezuela al exterior?**

Para enviar dinero al exterior debes realizar antes una solicitud en línea, luego de la asignación, te diriges a una oficina de ZOOM Casa de Cambio y envías el dinero.

**2.- ¿Cuáles son los pasos a seguir para realizar la solicitud en línea?**

Regístrate en nuestro portal de clientes. [www.zoomcasadecambio.com](http://www.zoomcasadecambio.com)

Completa los datos.

Realiza la solicitud\* en línea COMPRA DE DIVISAS seleccionando la modalidad ENCOMIENDA ELECTRÓNICA.

Al recibir el mensaje de asignación dirígete a la oficina seleccionada y realiza tu envío.

(\*) Al realizar la solicitud selecciona la oficina que quede más cercana a ti o la de tu preferencia.

**3.- ¿Cuánto tiempo tarda el dinero en llegar a su destino?**

El dinero queda disponible para su recolección **en minutos** luego de haber sido enviado.

Recuerda: los fondos están disponibles para el pago conforme a las horas de atención de las localidades del Agente, las diferencias horarias y las restricciones aplicables.

**4.- ¿Existe algún monto límite para el envío de dinero al exterior?**

El monto límite diario por operación es el equivalente a USD\$300.

**5.- ¿El envío de dinero desde Venezuela hacia el exterior es solo para familias?**

No, el envío de dinero hacia el exterior puede ser para conocidos, familiares o amigos.

**6.- ¿Puedo enviar el dinero desde cualquier oficina de ZOOM Casa de Cambio?**

Para el envío de dinero debes hacerlo en la oficina que seleccionaste al realizar la solicitud de envío.

**7.- ¿Cuáles son los requisitos que debo tener en Venezuela para enviar dinero?**

1. Cédula Original laminada (Vigente).
2. Suministrar tu N° de RIF persona natural.

**8.- ¿Qué información debo proveer al beneficiario de la operación en el exterior?**

Es importante que contactes a tu beneficiario y le indiques el Número de Control de la Operación (MTCN) ya que es un requisito obligatorio para poder retirar el dinero en el destino, provee también todos los datos de la operación.

**9.- Si realizo un envío de dinero al exterior ¿cuál es la tasa cambiaria que debo considerar al momento de hacer el envío, la de Compra o la de Venta?**

Cuando realizas un envío de dinero al exterior debes tomar en cuenta la Tasa de Venta del día.

**10.- ¿En dónde puedo consultar en cuánto está la tasa cambiaria del día?**

Puedes realizar la consulta ingresando en nuestra web [zoomcasadecambio.com](http://zoomcasadecambio.com) o también visitando cualquiera de nuestras oficinas.

**11.- ¿Cuáles son las formas de pago disponibles para realizar el envío de dinero desde Venezuela al exterior?**

En ZOOM cuentas con múltiples opciones, ellas son:

Tarjeta de Débito.

Transferencia Bancaria.

Efectivo.

Pago Móvil Interbancario.

**12.- ¿Qué información necesito suministrar para enviar dinero a un amigo o familiar en el exterior?**

Cuando realices un envío de dinero deberás proporcionar los nombres y apellidos completo de tu destinatario en el exterior, igual como aparece en su documento de identidad.

País / Ciudad destino de la operación.

Monto a enviar.

**13.- ¿Es posible cancelar una transferencia de dinero de Western Union, luego de haber sido enviada a su destino?**

Sí, esto es posible siempre y cuando los fondos no hayan sido recogidos por tu destinatario.

Visita nuestras oficinas para obtener detalles sobre cómo cancelar una transacción.

**14.- ¿Cuáles son los horarios de las oficinas para enviar o recibir dinero en Venezuela?**

El equipo de servicio al cliente está disponible para ofrecer asistencia entre las 8:00AM y las 5:30PM de lunes a viernes.

**15.- ¿Me permite ZOOM enviar dinero a Italia?**

Sí, el servicio Western Union ofrece transferencias internacionales de dinero a Italia.

Puedes ver una lista completa de los países a los que puedes enviar fondos visitando la página web [wu.com](http://wu.com).

**16.- ¿Cómo mantiene Western Union mi dinero seguro?**

Con una red de más de 530.000 ubicaciones de agentes, Western Union protege tus transferencias de dinero internacionales usando salvaguardas digitales y una larga historia de servicio.

Western Union es un proveedor de confianza de transferencias de dinero internacionales seguras.

**17.- Si el sistema me arroja algún error o inconveniente al realizar mi registro en el portal de clientes, ¿qué debo hacer?**

En caso de que tengas algún inconveniente al momento de realizar tu registro en el portal de clientes, escríbenos a través del correo [atencionalcliente@zoom.red](mailto:atencionalcliente@zoom.red).