

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

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 Pagos Internacionales

1.- ¿Cómo envían el dinero desde el exterior hacia Venezuela?

A través de Western Union, que cuenta con diversas opciones* para enviar el dinero:

Envíos en localidades de Agentes Western Union.

Envíos de Dinero en línea www.westernunion.com.

Aplicaciones Móviles (westernunion.com Mobile App).

****No todos los servicios o todas las opciones de envío están disponibles desde y hacia todos los países.***

Puedes consultar las vías de envío disponibles para Venezuela visitando westernunion.com.

2.- ¿En Venezuela para recibir dinero debe existir algún vínculo familiar?

Para recibir dinero en Venezuela no es necesario que exista un vínculo familiar.

3. ¿Qué documentos necesito en Venezuela para recibir dinero vía Western Union?

1.- Presentar tu Cédula laminada (Vigente).

Si eres venezolano: Cédula de Identidad, original y vigente.

Si eres extranjero Residente: Cédula de Identidad de Residente, original y vigente.

2.- Suministrar el N° de RIF persona natural (no es necesario llevar RIF impreso)

3.- Cuenta Bancaria personal (del cliente que está realizando la Operación en Venezuela)

4. ¿Qué información necesito conocer para recibir dinero en Venezuela?

- El MTCN que es el Número de Control de la transferencia Western Union.
- El Nombre completo de quien te envía el dinero (remitente).
- El País de origen de la transferencia.
- El Monto aproximado de lo que esperas.
- Suscribir la Declaración Jurada de Origen y Destino de Fondos.

Es importante que la encomienda electrónica WU tenga tus nombres correctos y completos igual como aparece en tu documento de identidad.

5. Luego de haber sido enviado el dinero, ¿cómo hago para retirarlo en Venezuela?

Dirígete a cualquier oficina ZOOM Casa de Cambio y sigue los siguientes pasos:

- 1.- Lleva tu cédula laminada (Vigente).
- 2.- Suministra el N° de RIF persona natural (no es necesario llevar RIF impreso).
- 3.- Provee el (MTCN) número de Control de la operación de Western Union.
- 4.- Proporciona los datos de la operación (Nombre completo del Remitente, País Origen y Monto estimado).

6.-¿En cuánto tiempo quedan disponibles los fondos enviados desde el exterior por Western Union?

Los fondos estarán disponibles para su recolección en Venezuela en cuestión de minutos.

En Venezuela, el pago se realiza vía transferencia bancaria, es por ello que la disponibilidad de los fondos en la cuenta bancaria del beneficiario es de 24hrs hábiles bancarias.

7.-¿Si me envían dólares desde el exterior ustedes me pagan en la misma moneda?

En Venezuela, se paga en la moneda de curso legal, Bolívar.

8.- ¿El dinero debo retirarlo en alguna oficina o ciudad en específico?

NO, en Venezuela, para recibir dinero, puedes hacerlo en cualquier oficina ZOOM Casa de Cambio.

9. ¿Puedo comprar por internet y pagar a una empresa en el exterior a través de Western Union en Venezuela?

Las operaciones en Venezuela son de persona a persona.

10. ¿En cuántos países se encuentra Western Union?

En más de 200 países y territorios. Más información visita www.westernunion.com.

11. ¿Cuánto paga mi remitente cuando envía el dinero desde el exterior?

Los costos varían en función de las localidades de envío, el método utilizado para transferir el dinero, la rapidez de la entrega y los canales.