

PREGUNTAS FRECUENTES PARA EL SERVICIO DE PAGOS INTEROPERABLES

1. **¿Qué es el servicio de pagos interoperables?**

Es la forma más rápida y segura de realizar transferencias inmediatas entre cuentas del Banco GNB o hacia otros acuerdos de pago (Yape, Plin) o cuentas en otras instituciones financieras habilitadas para realizar pagos interoperables con el número de celular. Esta opción se encuentra en la funcionalidad “Pagos a Contactos” de la Banca Móvil y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

2. **¿Dónde me afilio al servicio de pagos interoperables?**

Para iniciar el uso del servicio de pagos interoperables, usted debe afiliarse a la funcionalidad “Pagos a Contactos” desde su Banca Móvil, previa afiliación a la Banca por Internet. Este servicio permite afiliar una (1) cuenta individual exclusivamente en moneda soles, puede elegir entre las siguientes cuentas pasivas:

- Cuenta de Ahorro Banca Personal.
- Cuenta de Ahorro Haberes STAFF.
- Cuenta Experiencia.
- Cuenta Ahorro Rolando.
- Cuenta Sueldo.
- Cuenta Transaccional.

3. **¿Cuánto puedo transferir con el servicio de pagos interoperables y en qué moneda?**

Los límites para realizar un pago interoperable y la moneda en la cual puede ejecutarlo son:

Moneda	Monto mín. por operación	Monto máx. por operación	Límite diario
Soles	S/1.00	S/500.00	S/500.00*

*Los límites pueden variar según el Tarifario de Servicios Transversales vigente.

Debe tomar en cuenta que el límite diario transaccional para todas las operaciones instruidas desde los Canales Digitales (Banca por Internet más Banca Móvil) de Banca Personal se ubica en el siguiente enlace <https://www.bancognb.com.pe/inicio/canales/banca-internet-personas/como-registrarse#!> en Términos y condiciones de uso y privacidad para operar con Canales Digitales.

4. **¿Hay algún costo o comisiones para realizar un pago interoperable? ¿Cuáles son?**

Por el servicio de pagos interoperables, se cobrará la comisión de destino (no aplica entre cuentas de Banco GNB), cuyo monto se indica en el Tarifario de Servicios Transversales y se muestra antes de confirmar la operación.

5. **¿Qué pasa si cambio el número de celular que tengo afiliado al servicio de pagos interoperables?**

Usted podrá modificar su número de celular desde la Banca por Internet o en nuestra Agencia más cercana. Al modificar su número de celular debe afiliar su nuevo número a la funcionalidad “Pagos a Contactos” para que le realicen los pagos interoperables y también para actualizar el QR que usted muestra.

6. **¿Es posible cambiar la cuenta afiliada al servicio de pagos interoperables? ¿Qué pasa si lo hago?**

Sí es posible, al modificar la cuenta afiliada también cambia el QR que usted muestra para que le realicen pagos interoperables.

7. **¿Puedo enviar y recibir dinero a mi cuenta del Banco GNB (afiliada al servicio de pagos interoperables) desde PLIN o Yape?**

Sí es posible, utilizando la funcionalidad de “Pagos a Contactos” desde nuestra Banca Móvil, usted podrá enviar o recibir pagos a beneficiarios de Yape, Plin o cualquier otra entidad financiera afiliada a pagos interoperables y viceversa.

8. **¿Cómo realizo un pago interoperable con QR?**

Dentro de la funcionalidad de “Pagos a Contactos” debe seleccionar la opción “Leer QR” para detectar el beneficiario al cual desea realizar el abono, para más información puede revisar el “Manual de uso para Pago Interoperable en Banca Móvil”.

9. **¿Cómo hago un pago interoperable a un número que no está en mis contactos?**

No es necesario tener al usuario beneficiario como contacto, sin embargo, el beneficiario si debe contar con una cuenta habilitada para pagos interoperables (Yape, Plin, institución financiera, etc.). Cabe indicar que, usted podrá elegir a que cuenta realizar el pago interoperable. Más información en el “Manual de uso para Pago Interoperable en Banca Móvil”.

10. **¿Se entrega alguna notificación al finalizar un pago interoperable?**

Sí, cuando usted es el usuario ordenante de un pago interoperable desde el Banco GNB (utilizando la funcionalidad “Pagos a Contactos”), se envía una notificación a su correo electrónico registrado con nosotros. Asimismo, cuando usted sea el usuario beneficiario recibirá un mensaje de texto (SMS) del Banco GNB.

11. **¿Qué datos puedo actualizar desde mi celular para realizar un pago interoperable?**

Desde su celular usted solo podrá cambiar la cuenta habilitada en la funcionalidad “Pagos a Contactos”. Si requiere modificar su número de celular o correo electrónico lo puede realizar desde la Banca por Internet, de requerir la modificación de algún dato adicional debe acercarse a alguna de nuestras Agencias.

12. **Si pasaron más de 24 horas y no se hace efectivo el pago interoperable a su beneficiario, ¿qué debo hacer?**

En estos casos se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Si el pago interoperable fue cargado a su cuenta, la operación fue realizada, por lo que, si su beneficiario aún no ha recibido el pago, por favor contactarse con la entidad de destino.
- Si el pago interoperable no se cargó a su cuenta, por favor contactarse a nuestra Banca por Teléfono para brindar más información al respecto.

13. **Si me equivoqué de contacto o monto a enviar, ¿puedo cancelar un pago interoperable?**

Como los pagos interoperables son inmediatos, no es posible anular esta transferencia cuando ésta ya ha sido confirmada.

14. **¿Qué debo hacer si soy víctima del robo de mi celular y está afiliado al servicio de pago interoperable?**

Usted debe comunicarse a nuestra Banca por Teléfono marcando (01) 616-4722 desde Lima y al 0801-00088 desde provincias, o la Línea de Emergencia 1820, y solicitar el bloqueo a canales digitales.

15. **¿Cómo veo mi historial de movimientos de pagos a contactos realizados?**

Para ver los movimientos de pagos a contactos realizados, deberá ir a la opción “Pagos a Contactos” y visualizar el menú “Pagos Recientes”. Se visualizará el nombre y número de celular a quién se realizó la transferencia, importe, fecha y hora.