

CICASH Multicurrency – VTM

Preguntas frecuentes

1. ¿Qué es CICash Multicurrency?

CICash Multicurrency es una tarjeta de prepago multdivisa con aceptación internacional. CICash Multicurrency puede ser utilizada para realizar pagos, retiros de efectivo y compras por internet.

2. ¿Qué beneficios me ofrece la tarjeta CICash Multicurrency?

La comodidad de poder llevar diversas monedas en una sola tarjeta.

En una forma práctica y segura podrá realizar compras, en establecimientos o por internet, o retirar dinero en efectivo en cajeros automáticos, a nivel mundial.

Podrá realizar transferencias de fondos entre divisas, conocer su saldo, movimientos, cancelar o bloquear su tarjeta, imprimir el detalle de sus movimientos, entre otras funciones, en forma directa las 24 hrs. los 365 días del año a través de nuestro portal en internet: www.cibanco.com

3. ¿Cómo adquiero la tarjeta CICash Multicurrency?

Acuda a cualquiera de las sucursales CIBanco a nivel nacional y realice la compra de la(s) divisa (s) que requiere. Una vez adquiridas, el monto será abonado en la tarjeta en forma inmediata para que pueda hacer uso de ella en cualquier momento. La tarjeta esta diseñada para registrar los saldos de cada divisa adquirida en forma independiente.

4. ¿Cuántas y cuáles divisas puedo llevar en la tarjeta?

CICash Multicurrency le permite llevar consigo 5 divisas: Dólar Americano, Euro, Libra Esterlina, Yen Japonés y Dólar Canadiense. Sin embargo, iremos incorporando otras divisas lo cual le será informado en su momento.

Recuerde que la compra de divisas se realiza bajo las mismas políticas y reglas que banco de México ha definido para la “venta de efectivo”. Para conocer esta información, acceda a nuestra página web: www.cibanco.com , sección “CICash Multicurrency”.

5. ¿Cómo abono más fondos en la tarjeta?

Acuda a cualquier sucursal CIBanco a nivel nacional, indicando al cajero que comprará divisa(s) para recargar su tarjeta CICash Multicurrency.

6. ¿Puedo tener tarjetas adicionales?

Sí. Cada titular podrá relacionar máximo 4 tarjetas adicionales. Estas tarjetas estarán sujetas al saldo(s) total de la tarjeta principal, compartiendo el 100% de los fondos de la misma.

7. ¿Puedo ser titular de varias tarjetas a la vez?

Sí. Un cliente puede tener 2 tarjetas asignadas a su nombre, independientemente si es como titular de la cuenta o adicional de la misma.

8. ¿Puedo retirar efectivo de la tarjeta?

Si, a través de cualquier cajero automático con aceptación de tarjetas Visa, podrá retirar efectivo en la divisa de circulación oficial del país en donde se encuentre realizando la operación.

A excepción de los cajeros automáticos CIBanco, al retirar efectivo le será aplicada una comisión, misma que esta sujeta a la asignación de cada banco propietario del cajero automático.

Es importante resaltar que uno de los grandes beneficios de utilizar su tarjeta CIBanco Multicurrency es el poder obtener efectivo sin aplicar una operación de compra venta de divisa, cuando el saldo de su tarjeta esta en la misma moneda que dispensa el cajero automático (USD – USD, Euro – Euro, etc.).

9. ¿Los cajeros automáticos CIBanco dispensan dólares americanos, euros u otra divisa?

No, los retiros de efectivo que se realicen en los cajeros automáticos de CIBanco y en la mayoría de los cajeros a nivel nacional, le entregarán efectivo moneda nacional cargando el monto solicitado al saldo de su tarjeta en la divisa existente, bajo la siguiente prioridad: Dólar Americano, Euro, Libra Esterlina, Yen Japonés y Dólar Canadiense.

10. ¿Cual es el límite de efectivo que puedo disponer en cajero automático?

El monto máximo de retiro en cajeros CIBanco el equivalente a 5000 pesos; en otros cajeros el límite lo indica el banco propietario.

11. ¿Existe alguna comisión por uso de la tarjeta para pago en establecimientos y/o compras por internet?

No, estas operaciones no generan comisión.

12. ¿Qué comisiones tiene la tarjeta CIBanco Multicurrency?

Para información sobre políticas, condiciones y comisiones del producto, consulte nuestra página web: www.cibanco.com

13. ¿Cómo puedo conocer el saldo de mi tarjeta?

Acceda a nuestra página web: www.cibanco.com y regístrese en la sección “CIBanco Multicurrency” en caso de no haberse registrado anteriormente. A través de esta sección, podrá consultar saldos, consultar el detalle de sus movimientos, bloquear o cancelar su tarjeta, realizar transferencias de divisas, entre otras actividades.

O si lo prefiere, podrá llamar a nuestro servicio de atención a clientes CIDireto: en el área Metropolitana del D.F. al 1103. 1220 y del interior de la República Mexicana al 01 800. 2524. 226.

Desde el extranjero llame a los números de teléfono asignados por país, mismos que podrá consultar en nuestra página web.

14. ¿Cual es la vigencia de mi tarjeta?

La vigencia de la tarjeta CIBanco Multicurrency es de 5 años.

15. ¿Cómo puedo solicitar la cancelación de mi tarjeta por robo o extravío?

Acceda a nuestra página web: www.cibanco.com y regístrese en la sección “CIBanco Multicurrency” en caso de no haberse registrado anteriormente. Elija la opción de cancelación, escoja la tarjeta a cancelar, y en la pantalla aparecerá la confirmación de su cancelación.

Cabe mencionar, que los fondos de su tarjeta estarán protegidos a partir de que se bloquea o cancela la tarjeta, por lo que es importante que este trámite se lleve a cabo lo más pronto posible.

16. ¿Cómo puedo obtener el reemplazo de mi tarjeta?

Acuda a cualquier sucursal CIBanco a nivel nacional y solicite al ejecutivo de cuenta y/o gerente de la sucursal la entrega de una tarjeta nueva para sustituir su tarjeta extraviada o robada. Para tal fin es necesario que el titular se identifique con su credencial del IFE o Pasaporte Vigentes o Cédula Profesional. En caso de ser extranjero deberá de llevar la forma FM2 o FM3.

17. ¿En caso de robo o extravío en el extranjero, cómo puedo acceder a los fondos de mi tarjeta?

Para protegerlo en caso de robo o extravío de su tarjeta en el extranjero, le recomendamos llevar consigo una tarjeta adicional, y guardar la tarjeta principal (titular) en la caja fuerte de su hotel. Al momento de cancelar la tarjeta adicional, los fondos seguirán disponibles al 100% en su tarjeta titular, lo que le permitirá seguir gozando de los beneficios que le ofrece CIBanco Multicurrency.

18. ¿Cómo funciona el bloqueo de tarjeta?

Este es un beneficio que le ofrece CIBanco Multicurrency para proteger sus recursos. Al acceder al portal de CIBanco / CIBanco Multicurrency, usted tiene la función de “bloqueo de tarjeta” con la cual queda bloqueada su tarjeta en forma temporal. En caso de que fuera sustraída por alguna persona ajena, la tarjeta será rechazada en establecimientos, cajeros automáticos u operaciones por internet.

En el momento que usted lo desee, podrá desbloquear su tarjeta para hacer uso de ella, solo tiene que acceder a nuestro portal y dar clic a la función “desbloqueo”.

19. ¿Cómo funciona la transferencia de montos entre divisas?

Usted puede organizar sus finanzas de acuerdo a sus necesidades en el momento de su viaje.

A través de nuestra página web / sección CIGash Multicurrency, usted tiene la función de transferir fondos de una divisa a otra. El sistema le permite aumentar el saldo de una de sus divisas cargando sobre el saldo de otra, aplicando una operación de compra – venta a un tipo de cambio muy competitivo.