

Preguntas frecuentes

¿Mucap cuenta con App para realizar envíos de dinero por medio de Sinpe Móvil?

Mucap pone a disposición de sus clientes el App Mucap Sinpe Móvil, el cual puede descargar en Play Store o App Store.

¿Cómo se puede enviar dinero por medio del App?

Ingrese al App Mucap Sinpe Móvil y en tres pasos sencillos realice la transferencia:

- Seleccione la opción Pase Dinero
- Digite el número celular o seleccione el contacto registrado en el teléfono.
- Digite monto, descripción y presione Enviar

¿Cómo se puede enviar dinero por medio de mensaje SMS ?

Enviar un mensaje de texto al número 6222-9525 con la siguiente estructura: PASE MONTO-NÚMERO CELULAR-DESCRIPCION

¿Cómo se puede consultar el saldo de la cuenta asociada al servicio Sinpe Móvil?

Ingrese al App Mucap Sinpe Móvil, seleccione movimientos posteriormente recibirá un SMS con el dato solicitado. O bien envíe al número 6222-9525, un mensaje SMS con la palabra SALDO

¿Cómo se puede consultar los últimos movimientos de la cuenta asociada al servicio Sinpe Móvil?

Ingrese al App Mucap Sinpe Móvil, seleccione Movimientos y en seguida recibirá un SMS con el dato solicitado. O bien envíe al número 6222-9525, un mensaje SMS con la palabra ULTIMOS

¿Cómo se puede desafiliar uno o varios números de celular al servicio Sinpe Móvil?

Para desafiliar uno o varios números de celular puede hacerlo por los siguientes canales: Enviando un mensaje SMS al 6222-9525 indicando INACTIVE Centros de Negocios de Mucap

Es importante tomar en cuenta que:

- El servicio podrá ser utilizado fuera del país, si cliente habilita el servicio de telefonía de su línea en el extranjero, trámite que debe realizar con su operador telefónico.
- Mucap no será responsable de los perjuicios que se le generen al cliente por las transacciones efectuadas mediante Sinpe Móvil, cuando éstas hayan sido realizadas por terceros con o sin su consentimiento o a raíz del uso negligente o imprudente del dispositivo móvil.
- El reclamo de transacciones realizadas mediante Sinpe Móvil Mucap atribuibles a fallas en los sistemas, deberán ser tramitadas mediante los canales de servicio al cliente. Con la presentación del reclamo Mucap iniciará el proceso de investigación de la transacción para validar la situación presentada y brindar una resolución al cliente.
- Mucap remite mensualmente vía correo electrónico el o los números asociados al servicio Sinpe Móvil en el estado de cuenta que se remite a la dirección de correo electrónico del cliente.

Al afiliarse al servicio el cliente acepta y reconoce las siguientes condiciones:

- En caso de extravío o robo del teléfono celular, si el mismo no cuenta con clave de bloqueo, se podrán realizar envíos de dinero en su nombre hasta el monto autorizado por el cliente sin responsabilidad por parte de Mucap.
- Mucap le recomienda mantener el teléfono bloqueado con la clave de acceso y en caso de extravío o robo hacer la gestión inmediata de suspensión de la línea con el operador telefónico y desafiliación del servicio Sinpe Móvil a través de cualquiera de los canales disponibles para ello.
- En caso de cambio de número telefónico, es responsabilidad del cliente desafiliar el servicio, de previo a realizar el cambio con su operador. Mucap no será responsable de envíos de dinero que realicen personas diferentes al dueño con números de celular que no fueron desafiliados.
- Mucap no asume ninguna responsabilidad cuando el cliente no pueda realizar transacciones electrónicas a través de Sinpe Móvil Mucap en casos de insuficiencia de fondos en su cuenta asociada a este servicio o cuando el servicio de telefonía presente fallas o desconexiones que afecten el servicio SMS.
- Es responsabilidad del cliente corroborar la correcta aplicación de sus transacciones en caso de recibir mensajes de respuesta dudosos o que adviertan una situación como las mencionadas anteriormente.

Ante cualquier consulta podés visitarnos en nuestras agencias Mucap, o bien, llamarnos al teléfono 2550 8400.