

PREGUNTAS FRECUENTES

Servicio

- 1. ¿Cómo me afilio al servicio de BAC MÓVIL?**
Para activar el servicio debe realizar el trámite en cualquiera de nuestra Sucursales en todo el país, llamando a nuestro Centro de Atención Telefónica al 2274-4505 o bien ingresando con su usuario y clave a nuestra Sucursal Electrónica.
- 2. ¿Qué costo tiene afiliarse al servicio?**
Ninguno, la afiliación al servicio es gratuita.
- 3. ¿Qué costo tiene el mensaje?**
Ninguno, el banco no le cobra nada al cliente por recibir y enviarle mensajes. El único costo para el cliente es el cobro que le realice su operador de telefonía móvil.
- 4. ¿Qué tiempo de respuesta puedo esperar del Servicio de BAC MOVIL?**
El tiempo de respuesta depende de la saturación y el nivel de servicio del operador del servicio de telefonía móvil.
- 5. ¿Puede haber más de un teléfono asociado al mismo servicio?**
No, cada cliente tiene derecho a un número telefónico por seguridad.
- 6. ¿Qué pasa cuando cambio de teléfono?**
Debe presentarse a cualquiera de nuestras Sucursales a realizar el cambio de su número de teléfono celular.
- 7. ¿Qué pasa si se me pierde mi teléfono, puedo bloquear el servicio?**
Sí, puede llamar a nuestro centro de atención telefónica (CAT) al 2274-4505 o bien presentarse a cualquiera de nuestras Sucursales.

Pagos

- 1. ¿Puedo pagar tarjetas de crédito de un tercero? ¿Es necesario pre registrar la tarjeta?**
No es necesario pre registrar los números de tarjetas si tiene activo el servicio de transferencias a terceros sin pre registro. En caso de no contar con este servicio debe de solicitar la activación en cualquiera de nuestras sucursales.

2. *¿Puedo hacer pagos a una tarjeta empresarial desde mi cuenta personal?*
No, el servicio aplica solo a clientes físicos.

Transferencias

1. *¿Cuál es el límite de transferencias a cuentas del BAC?*
El límite de transferencias es de U\$300.00, y está ligado al acumulado de las transferencias realizadas por sucursal electrónica así como el pago de una tarjeta de un tercero.
2. *¿Cuál es el límite de transferencia entre cuentas que ya están pre registradas?*
Aplica igual a la sucursal electrónica, no tiene límite, es decir no aplica el límite de U\$300.00
3. *¿Para hacer transferencias a un tercero tengo que tener la cuenta, el alias o el número de teléfono?*
Para realizar transferencias a un tercero existen dos alternativas:
a. Si el cliente destino está afiliado al servicio de BAC Móvil puede digitar el número Teléfono seguido del monto a transferir de acuerdo al tipo de moneda de la cuenta destino.
b. Si no es usuario de BAC MÓVIL debe de digitar el número teléfono y el número de la cuenta bancaria seguido del monto a transferir de acuerdo al tipo de moneda de la cuenta destino.
4. *¿En cuál cuenta se aplica la transferencia si uso el número de teléfono para una transferencia?*
El dinero será depositado en la cuenta seleccionada por el cliente destino como principal.

Call Back (Llamada de verificación)

1. *¿Puedo hacer correcciones de la transacción cuando el sistema me llama?*
Cuando el sistema lo llama usted puede aprobar o rechazar la transacción. En caso de que requiera corregir la acción o transacción deberá de enviar nuevamente un mensaje.
2. *¿Qué clave debo utilizar y cómo la consigo?*
Para realizar transferencias o pagos se debe utilizar la clave de Telebac y tener el servicio de transferencias a terceros activo, si no cuenta con estos servicios deberá de presentarse a una sucursal y solicitar la clave Telebac y firmar el contrato de transferencias a terceros.

3. ***¿Puedo utilizar mi clave de Sucursal Electrónica?***
No, la única clave que reconoce el servicio de BAC MÓVIL es la Telebac.
4. ***Si utilizo la clave Telebac para generar contraseña de sucursal electrónica, ¿Siempre queda la clave Telebac activa?***
Sí, aún cuando la clave Telebac se utilice para generar la contraseña de sucursal electrónica, esta no pierde validez para hacer uso de BACMOVIL.
5. ***Si la transferencia es entre mis propias cuentas ¿El sistema me va a realizar la llamada de verificación y cuál es el límite?***
Entre cuentas propias no se verificará mediante llamada y tampoco limita el monto a transferir.
6. ***¿Se bloquea la clave Telebac si en la llamada de verificación la digito mal o no contesto el teléfono?***
El pin se bloquea después de ingresarlo incorrectamente 3 veces. No se le bloquea por no contestar el teléfono.
7. ***¿Si al momento que la llamada de verificación está tratando de localizarme estoy sin señal o sin batería, la transferencia se aplica?***
No, si al momento que la llamada de verificación lo intenta localizar usted no contesta, el sistema hará dos llamadas adicionales, y si no contesta ninguna la transferencia se cancela.
8. ***¿La llamada de verificación me indica el nombre de a quién le estoy realizando la transferencia o solo el número?***
La llamada de verificación no indica a quién se le está transfiriendo el dinero, ya sea el nombre o la cuenta, sólo dice la cuenta que se está debitando.

Alias de los productos

1. ***¿Cómo genero y cambio mis alias?***
Los Alias se definen al afiliarse al servicio o posterior al afiliarse al servicio en caso de que desee cambiarlos un nuevo servicio.
2. ***¿Debo incluir siempre un alias?***
Por seguridad le aconsejamos que utilice un alias para sus productos o servicios, este le garantizara una mayor confidencialidad al utilizar nuestros servicios.

- 3. Si ya tengo alias definidos en la sucursal electrónica ¿BAC móvil utiliza los mismos sin que yo los defina de nuevo?**
No, deben indicarlos en la apertura, pero pueden ser iguales los definidos en la Sucursal Electrónica.
- 4. Si se me olvida el alias, ¿Qué debo hacer?**
Usted puede llamar al Centro de Atención Telefónica al 2274-4505, o bien presentarse a cualquiera de nuestras sucursales.
- 5. Si se me olvida el alias ¿puedo utilizar los últimos cuatro números de la cuenta?**
Debe de utilizar los “alias” definidos por usted en el sistema.