

Preguntas frecuentes Banca en Línea

1. ¿Quiénes pueden tener acceso a Banca en Línea?

Toda persona natural o jurídica que cuente con un producto activo en el Banco Nacional de Panamá.

2. ¿Cómo debo afiliarme a Banca en Línea?

Debe presentarse a cualquiera sucursal del Banco Nacional de Panamá y solicitar el servicio en la sección de atención al cliente. Debe firmar el contrato de uso de Banca en Línea y de inmediato el ejecutivo le dará a conocer su usuario de Banca en Línea y le entregará su contraseña de acceso en un sobre de seguridad sellado.

3. ¿Cuánto me cuesta la afiliación a Banca en Línea?

La afiliación es gratis y le permite realizar las consultas de los productos que tenga con el banco.

4. ¿Qué requisitos necesito para afiliarme a Banca en Línea?

Usted debe ser cliente y mantener un producto activo con el banco.

5. ¿Cómo debo ingresar a mi Banca en Línea?

Debe tener acceso a Internet, luego ingrese con su número de usuario (número de cliente de e-IBS) y colocar la contraseña impresa en el sobre. Después debe personalizar su contraseña con una que usted pueda recordar fácilmente, pero que sea difícil de replicar.

6. ¿Qué tipo de transacciones puedo realizar en la Banca en Línea?

Puede realizar consultas de cuentas, transferencias a otros bancos (ACH), transferencias entre cuentas propias, transferencias a terceros en el Banconal, pago de tarjeta de crédito del Banco Nacional de Panamá, pago de servicios básicos, solicitud de chequeras y bloqueo de tarjeta débito.

7. ¿Cuál es el límite de transacciones que puedo realizar en la Banca en Línea?

El cliente puede hacer transacciones diarias hasta un monto máximo de B/. 5,000.00 por producto.

8. Si bloqueo mi contraseña ¿Qué debo hacer?

Si recuerda la contraseña puede llamar al centro de atención telefónica de Banca en Línea (8005151 - Opción 2) y solicitar que se la activen nuevamente.

Si no recuerda la contraseña debe acercarse a cualquier de las sucursales del Banco Nacional de Panamá y solicitar la generación de una nueva contraseña.

9. ¿Por qué no me aparecen todas mis cuentas?

Sólo serán visibles las cuentas donde el cliente sea el titular.

10. ¿Cuándo se reflejan las transferencias entre mis cuentas y las transferencias a terceros que sean clientes del Banconal?

Las transferencias se reflejan de inmediato en el movimiento de su cuenta. A penas realice la transacción le aparece un mensaje que indica la fecha efectiva en la que se está realizando la transacción.

11. ¿Cuándo se reflejan mis pagos a tarjetas de crédito del Banconal?

Los pagos en sus tarjetas de crédito se verán reflejados en dos días.

12. ¿Por qué no puedo ingresar? Me aparece un mensaje que dice información inválida.

Usted debe verificar que está ingresando correctamente el número de usuario y su contraseña. Si el mensaje insiste consulte al Centro de Soporte de Banca en Línea (8005151 - Opción 2).

13. ¿Por qué no puedo ingresar? Me aparece un mensaje de usuario suspendido.

Usuario suspendido quiere decir que el cliente ha ingresado tres veces la contraseña incorrecta. Para desbloquearlo debe llamar al centro de soporte de Banca en línea (8005151), solicitarlo y seguir las indicaciones, o puede acercarse a la sucursal del Banco Nacional de Panamá más cercana.

14. ¿Es seguro el uso de la Banca en Línea?

Todas las transacciones en Banca en Línea se realizan en un ambiente seguro. Contamos con Certificado Digital con lo cual garantizamos que toda su información viaja de manera segura y encriptada. Adicionalmente, dispone de una serie de opciones de seguridad tales como “teclado virtual”, imagen antiphishing (figuras de artesanías panameñas) y dispositivos de doble autenticación (Token). Lo cual adiciona seguridad a sus transacciones. Además, los usuarios también deben cumplir con algunas recomendaciones para proteger sus datos.

15. ¿Qué medidas de seguridad debo tener al utilizar el servicio de Banca en Línea?

Como mínimo usted debe seguir los siguientes consejos de seguridad: No compartir sus claves de acceso, cambiar periódicamente sus contraseñas, proteger su computadora con antivirus y antispyware (es un programa informático, el cual protege a los usuarios de programas maliciosos tales como la publicidad no deseada entre otros).

16. ¿Todas las transacciones por la Banca en Línea son gratis?

No. Las transacciones ACH (transferencias a otros bancos) tendrán costo de B/0.50 por transacción más ITBMS.

17. ¿Qué se cobra en el uso de Banca en Línea y cómo se paga?

Se cobrará el dispositivo token, que será debitado de su cuenta en el momento que se le realiza la afiliación a Banca en Línea. De igual forma las transacciones a otros bancos también tendrán costo.

18. ¿Qué es un token y cómo se usa?

Un dispositivo electrónico que se le brindará al cliente. Una autenticación robusta para realizar las diferentes transacciones por Banca en Línea y se usa al momento de realizar transacciones monetarias a terceros en el Banconal y transferencias a otros bancos.

Actualmente contamos con dispositivos de autenticación de diferentes tipos:

Token Móvil: exclusivo para clientes personales que cuentan con teléfonos inteligentes.

Token Lava: exclusivos para clientes personales que no cuentan con teléfonos inteligentes.

Token Slim Optic: exclusivo para clientes corporativos.

Se debe entregar al cliente la guía rápida para activar el token.

19. ¿Qué sucede si no puedo activar mi token?

Debe verificar si cuenta con el servicio de datos activos, si lo verifica y aún no puede utilizar su token, debe solicitar soporte al centro de llamadas de Banca en Línea al teléfono (800-5151 Opción 2).

20. ¿Cuánto cuesta el token?

Para los clientes personales el costo del token móvil será de B/.5.00 + ITBM, del token lava B/.15.00 + ITBM y para los clientes corporativos será de B/.35.00 + ITBM.

21. ¿Qué tipo de celular necesito para descargar el token?

Cualquier celular que cuente con sistema operativo Windows 8, android, blackberry e IOS y acceso a internet, una vez descargado y activo el token el uso del mismo no requiere data.

22. ¿Qué debo hacer si mi token se me pierde?

Reportarlo de inmediato en cualquiera de las sucursales, de igual forma puede ingresar a banca en línea y desde la opción de contáctenos solicito el bloqueo del token y la asignación de uno nuevo.

23. ¿Qué hago si realicé un pago errado? ¿Cómo recupero mi dinero?

Las diferentes transacciones que se realizan en Banca en Línea son responsabilidad del cliente, por este motivo es importante que realice como primer paso la afiliación del beneficiario, antes de realizar cualquier tipo de transacción, el Banco no realizará reversiones de este tipo.

24. ¿Cómo hago para pagar cuentas de servicios públicos por Banca en Línea?

En la Banca en Línea usted encontrará una sección donde debe afiliarse su servicio básico ya sea luz agua o teléfono, luego de esto usted podrá pagarlo en la banca en línea.

25. ¿Qué debo hacer si no se refleja el dinero que tengo en mis cuentas?

Debe llamar de inmediato al Centro de Atención Telefónica de Banca en Línea al 800-5151 o dirigirse a la sucursal más cercana.

26. ¿Cómo me doy cuenta que he sido víctima de fraude o phishing?

Si la imagen antiphishing seleccionada no es la misma que la seleccionada la primera vez que ingresó, no debe ingresar a la Banca en Línea y debe contactarse con el banco.

27. ¿Puedo hacer uso de la Banca en Línea de banconal desde un teléfono inteligente o una tableta?

Sí el equipo cuenta con servicio de datos usted ingresa desde internet a la dirección www.banconal.com.pa y puede hacer uso de la Banca en Línea.

28. ¿Si abro una cuenta hoy, cuánto tiempo debo esperar para poder utilizar la a Banca en Línea?

Debe solicitar el servicio de Banca en Línea al mismo tiempo que solicita la apertura de su cuenta. Luego de esto podrá hacer uso de su Banca en Línea de inmediato.

29. ¿Cuánto tiempo debo esperar para empezar a utilizar la a Banca en Línea desde el momento en que me dan mi usuario y contraseña?

Le recomendamos ingresar al sistema de Banca en Línea al final del día.

30. ¿Qué es un certificado digital?

Un certificado digital o certificado electrónico es un documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad.

31. ¿Qué tipo de navegador necesito tener instalado en mi computadora para utilizar la a Banca en Línea del banconal?

Le recomendamos tener instalado como mínimo las siguientes versiones de navegadores: Internet Explorer 5.5, Netscape 6.0., Firefox 6.0, Zafari 4.0.

32. ¿Cómo se garantiza la seguridad de las transacciones que haga desde a Banca en Línea?

Para garantizar la seguridad de sus transacciones usted debe cumplir con las medidas mínimas de seguridad recomendadas por el banconal: No compartir su usuario y contraseña con nadie, no realizar transacciones monetarias desde cafés internet, no responder correos donde se le solicite su número de cuenta, usuario o contraseña y mantener actualizado sus equipos con antivirus.

33. ¿Qué debo hacer si realizo un pago en Banca en Línea y no se me refleja en mi facturación?

Lo primero que debe verificar es el movimiento de su cuenta y confirmar allí si se reflejaran los débitos de las transacciones que usted ha realizado, si el pago no se ve debitado el mismo nunca se procesó. Si

el pago se encuentra debitado y no se refleja en su facturación puede contactar a la compañía de servicio e indicarle que realizó el pago en tal fecha y el mismo no ha sido acreditado en su facturación.

34. ¿Cómo se puede afiliar una cuenta a nombre de una sociedad anónima en sucursal?

El colaborador de sucursal solicita los documentos necesarios al cliente (acta de Junta Directiva o Poder con el nombre del Administrador de Banca en Línea) y los envía al departamento encargado.

35. ¿Qué debo hacer si quiero suspender el servicio de Banco en Línea?

Usted debe presentarse en cualquiera de nuestras sucursales y solicitar la cancelación del servicio.

36. ¿Cómo puedo ver el detalle de la transacción que hice?

Debe ingresar a la opción otros servicios, histórico de transacciones.

37. ¿Cómo consultar mi estado de cuenta de meses anteriores?

Debe ingresar a la opción Resumen de cuentas – cuentas, seleccionar la cuenta y luego seleccionar estado de cuenta histórico.

38. ¿Cómo descargar la aplicación del token?

Dependiendo del celular la misma se descarga desde las diferentes tiendas (Apple store, play store, App Word), colocando Banco Nacional de Panamá o BNP.

39. ¿Por qué me aparece un mensaje que dice token no activo al tratar de activar mi token?

Luego de afiliación usted tiene 5 días para activar su token, si no lo activó debe enviarnos a través de contáctenos la solicitud de un nuevo token y coloca su No. de cédula y algún teléfono donde contactarle.

40. ¿En cuánto tiempo podré ver mi transacción en el otro banco?

En 2 días hábiles, pero si la realiza antes de la 1:00 p.m. se verá reflejada al día siguiente.

41. ¿Qué es Banca en Línea Corporativa?

La Banca en Línea corporativa es aquella conformada por un cliente tipo jurídico (empresas), que se afilia a la Banca en Línea para realizar transacciones.

42. Al momento de ingresar a la Banca en Línea Corporativa, ¿Qué datos debo colocar?

El usuario debe ingresar el número de corporación, que representa el número de cliente afiliado al servicio de banca en línea, posterior a esto se debe ingresar el usuario y la contraseña.

43. ¿Qué tipos de usuarios tienen acceso a la Banca en Línea Corporativa?

Los usuarios que tienen acceso a la Banca en Línea Corporativa son: Usuario administrador, autorizador y el operador. Las funciones de estos usuarios, se detallan a continuación:

Usuario Administrador: es el responsable de la administración de los usuarios autorizadores y operadores designados por la empresa. El usuario administrador tiene la capacidad para crear, eliminar y modificar usuarios, límites, generar códigos y contraseñas, designación de cuentas a las que tendrán acceso dichos usuarios.

Usuario Operador: ingresa la instrucción de la operación (transferencias, pagos, consultas) siempre y cuando así haya sido definido en su perfil.

Usuario Autorizador: aprueba las operaciones realizadas por el operador.

44. ¿Qué es Trusteer Rapport?

Trusteer Rapport es una aplicación de software de seguridad que brinda protección de transacciones en línea y protección contra robo de identidad en línea a los consumidores.

45. ¿Quién es Trusteer Rapport?

Trusteer Rapport es el principal proveedor de soluciones de prevención del ciberdelito que protege a organizaciones contra el fraude financiero y el robo de información.

46. ¿Trusteer Rapport es gratuito?

Sí, se ofrece gratuitamente a clientes afiliados a Banca en Línea del Banco Nacional de Panamá.

47. Si tengo un antivirus ¿Igual lo necesito?

Sí, lo necesita. El antivirus está orientado a proteger su equipo en general. Trusteer Rapport está diseñado específicamente para proteger las transacciones online y evitar el robo de identidad.

48. Si instalo Trusteer Rapport, ¿Puedo aún acceder a mi cuenta desde otras computadoras que NO tengan el software?

Sí. Trusteer Rapport protege cualquier computadora en la cual lo instale. No impide el acceso desde otras computadoras.

49. ¿Trusteer Rapport me entrega seguridad cuando realizo transacciones desde un Tablet (Ipad, Galaxy) o desde un SmartPhone (Blackberry, Iphone, Androide u otro)?

No, Trusteer Rapport está diseñado solo para operar sobre navegadores de computadores con sistema operativo Windows o con equipos Mac.

50. ¿Cuáles son los Beneficios de este Software?

- Protege datos confidenciales de programas intrusivos (Phising, pharming keyloggers, browser, print screen, Malware, Hacking).
- Detecta cuando estás ingresando a un sitio de potencial riesgo.
- Bloquea y elimina Malware Financiero.

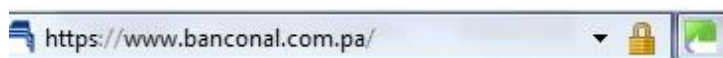
51. ¿Cómo descargo Trusteer Rapport?

Puedes descargarlo desde tu sesión privada del banco, siguiendo los siguientes pasos:

- Haz click en el botón "Descargar Rapport ahora" para comenzar la instalación en tu computador.
- Para completar la instalación, haz click sucesivamente en los siguientes botones:
 - "next" (siguiente)
 - "continue" (continuar)
- Cuando accedas a tu sesión privada, verás un mensaje que solicitará que apruebes la protección de credenciales de conexión al banco en línea.
- Una vez instalado el software, visualizarás un pequeño ícono de Trusteer Rapport junto a la barra de navegación cambiará su color dependiendo del estado de la página Web.

52. ¿Cómo sé que estoy navegando en un sitio seguro?

El ícono de Trusteer Rapport se mantendrá de color verde siempre que navegues un sitio seguro.



El ícono de Trusteer Rapport se mantendrá de color gris alertando que el sitio no se encuentra protegido por nuestro software de seguridad. Para activarlo, haciendo clic sobre el ícono seleccione la opción "Proteger este sitio".



53. ¿Desde dónde puedo descargar el Trusteer Rapport?

Podrás descargar el Trusteer desde todos los computadores con los que te conectas a la Banca en Línea a través de <http://www.banconal.com.pa/>