

# Preguntas frecuentes

## Banca Digital



Conectados  
es más fácil

# Preguntas frecuentes Banca Digital

## Ingreso

### ¿Cómo accedo por primera vez a Banca en Línea?

- BICSA le remitirá un correo electrónico con su código de usuario.
- Llame al Banco o al Administrador de su Banca en Línea para solicitar su contraseña.
- BICSA le remitirá un correo electrónico con su contraseña.
- Acceda a [www.bicsa.com](http://www.bicsa.com) y seleccione la opción “Banca en línea”
- Ingrese con sus credenciales (usuario y contraseña) proporcionadas por el banco.
- Cambie su contraseña temporal por una definitiva, acepte términos y condiciones.
- Banca en Línea le solicitará configurar sus ajustes de seguridad (Imagen y Preguntas) y activar su Token Digital.

### ¿Las credenciales de acceso para ingresar en Banca en Línea y Banca Móvil son las mismas?

Si, para ambos canales puede utilizar las mismas credenciales (usuario, contraseña).

### Soy un nuevo usuario en BICSA Banca Digital, ¿Debo comunicarme con el banco para obtener mi contraseña temporal?

Si, para obtener su contraseña temporal, deberá contactar al Banco, a través del Departamento de Servicio al Cliente a las líneas (+507)208-9500 o desde Costa Rica (800) 800-24272 / correo electrónico [servicioalcliente@bicsa.com](mailto:servicioalcliente@bicsa.com); o al administrador de la Banca en Línea de su empresa.

### ¿Por qué Banca Digital me solicita aceptar términos y condiciones?

Al realizar actualizaciones en Banca Digital que habiliten nuevos servicios que requieran la inclusión de nuevos términos y condiciones, nos permitimos brindarle la facilidad de leerlos y aceptarlos como medida necesaria para seguir utilizando los servicios.

### ¿Cómo ingreso a mis distintas empresas?

- En la pantalla de bienvenida a Banca en Línea seleccione la empresa a la cual desea ingresar, opción de Perfil de Cliente.
- Dentro de Banca en Línea presione la flecha azul ubicada debajo del nombre del cliente, ubicado en la parte superior de la pantalla.

# Preguntas frecuentes Banca Digital

## Ajustes de seguridad

### ¿Por qué al ingresar a Banca en línea me solicita realizar las configuraciones de seguridad?

Como medida de seguridad adicional es requerido realizar las siguientes configuraciones de seguridad:

- Imagen de seguridad
- Preguntas de seguridad

### ¿Cómo hago para cambiar la imagen de seguridad?

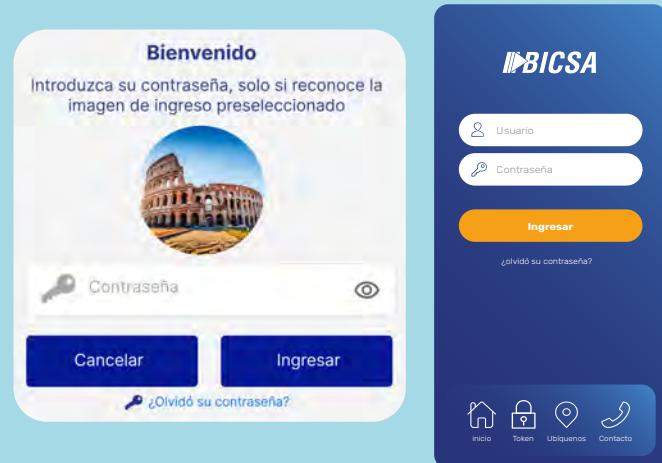
Usted deberá ingresar a Banca en Línea, en la sección de Seguridad/ Imagen de seguridad. Deberá escoger una nueva imagen y contestar la respuesta a la pregunta de seguridad solicitada.

### ¿Cómo hago para cambiar la pregunta de seguridad?

Usted deberá ingresar a Banca en Línea, en la sección de Seguridad/Pregunta de seguridad. Deberá escoger 3 nuevas preguntas y responderlas.

### ¿Si olvido mi contraseña cómo obtengo una nueva?

Para obtener una nueva contraseña debe presionar el enlace de “Olvidó su contraseña” ubicado en la pantalla de Bienvenida.



### ¿Cuál es el tiempo de duración de la contraseña temporal?

La contraseña temporal tiene una duración de 15 minutos, en caso de caducar, solicite una nueva contraseña al Administrador de Banca en Línea de su empresa, si no lo tiene, contactar al Banco, a través del Departamento de Servicio al Cliente a las líneas (+507) 208-9500 o desde Costa Rica (800) 800-24272 / correo electrónico servicioalcliente@bicsa.com.

# Preguntas frecuentes Banca Digital

## Consultas

### ¿Cómo accedo al Estado y Movimientos de mi cuenta?

1. Localice en el menú principal la opción “Mis Cuentas”
2. Seleccione su cuenta presionando sobre ella.
3. Para visualizar su Estado de Cuenta, presione el botón “Estado Cuenta”.
4. Para visualizar sus Movimientos, presione sobre el botón “Movimientos”.

### ¿Cómo obtengo el número de IBAN de mi cuenta?

Lo obtiene al consultar la posición consolidada y detalle de su cuenta o tarjeta de crédito.



### ¿En qué formatos puedo descargar mi Estado de Cuenta?

- PDF
- MT940
- EXCEL

Cuenta con disponibilidad de Estado de Cuenta para el año actual y año anterior.



# Preguntas frecuentes Banca Digital

## Transferencias

### ¿Cómo realizo una transferencia?

1. Localice en el menú principal la opción “Transferencia” y seleccione “Enviar transferencia”
2. Seleccione el tipo de transferencia: BICSA, Local, SINPE Regional, o Internacional.
3. Seleccione la cuenta destino favorita u otra.
4. Complete los datos requeridos.
5. Presione el botón “Enviar” o “Agregar”

### ¿Cómo puedo solicitar una transferencia frecuente?

- Si aún no ha registrado la cuenta a transferir debe agregarla y guardarla en la opción “Transferencias frecuentes”.
- Si ya se encuentra guardada la cuenta a transferir, diríjase a la opción General y entrar en “Pagos Frecuentes” o presionando botón de “Inicio” donde se mostrará la opción “Pagos Frecuentes”.

### ¿Cuál es la diferencia entre una cuenta favorita con clasificación global y privada?

- Clasificación global: son las cuentas destinos favoritas que podrán visualizar todos los usuarios creados en su entidad.
- Clasificación Privada: son las cuentas destinos favoritas que únicamente podrá visualizar el usuario que la creó.

### ¿Cómo puedo solicitar una transferencia programada?

Desde la opción de pagos programados, usted podrá programar una transferencia para que sea procesada el día de su preferencia seleccionado la frecuencia. ya sea diaria, semanal, mensual o anual.

### ¿Por qué la transferencia que solicité se muestra con estado por autorizar?

- La transferencia requiere ser autorizada por un usuario con los privilegios adecuados.
- Para que la transferencia pueda ser procesada, es necesario que el usuario tenga los privilegios de autorizar transferencia o que se cumpla la regla de autorización y que todos los autorizadores hayan autorizado la transferencia.



# Preguntas frecuentes Banca Digital

## Administración

### ¿Cómo creo un usuario en Banca en Línea?

1. Localice en el menú principal la opción “Seguridad” y seleccione “Usuarios”.
2. Presione el botón “Agregar” y complete la información requerida.
  - a. Si el código de usuario ya existe, el sistema le informará, deberá ingresar el número de token del usuario existente.
3. Asigne el rol previamente creado al nuevo usuario y presione el botón “Aceptar”.
4. Seleccione el usuario creado y presione el botón “Activar”.
5. Seleccione el método con que activará el usuario y presione “Siguiente”.
  - a. Para usuarios existentes: Token celular
  - b. Para usuarios nuevos: Código de Activación
6. Valide que los datos del usuario y el rol asignado sean los correctos y presione el botón “Siguiente”.
7. Ingrese el código de activación o token que le proporcionará el usuario dependiendo de la opción seleccionada en el paso 5.
8. Presione el botón “Finalizar” para realizar la activación del usuario.



### ¿Por qué al crear un usuario se muestra en estado Por Activar?

Al crear un usuario se muestra en estado “Inactivo” y sub-estado “Por Activar”, debido a que es necesario confirmar la activación del mismo, para ello, debe presionar el botón “Activar” para que cambie su estado a “Activo” y sub-estado “Activo”.

# Preguntas frecuentes Banca Digital

## Administración

### ¿Por qué no logro visualizar un rol al intentar crear un usuario?

Para que un rol se muestre al crear un usuario, primero debe crearlo y activarlo:

1. Localice en el menú principal la opción “Seguridad” y seleccione “Roles”.
2. Presione el botón “Agregar”, complete la información solicitada, asigne las acciones requeridas y presione el botón “Aceptar”.
3. Seleccione el rol creado y presione el botón “Activar” para que pueda ser asignado.

*Nota: El rol determinará las acciones que puede realizar un usuario.*



# Preguntas frecuentes Banca Digital

## Asistencia

### ¿Cuándo debo contactar al Banco?

Contacte a su Oficial de Relación o a Servicio al cliente, quienes le proveerán la documentación que debe completar en caso de requerir:

- Cambio de tipo de Seguridad de Básica a Avanzada.
- Cambio de Rol para realizar transferencias.
- Aumento de límite máximo de transferencias.
- Reposición de token.

### ¿Dónde puedo obtener más información sobre Banca en Línea?

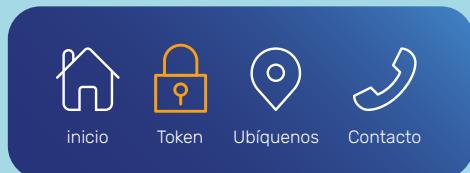
Para obtener más información sobre Banca en Línea diríjase a los centros de ayuda señalizados con el signo de interrogación, ubicados en su Banca en Línea o a través nuestro sitio web [www.bicsa.com](http://www.bicsa.com).

# Preguntas frecuentes Banca Digital

## Token Digital

### ¿Por qué no visualizo el ícono de token en el App BICSA?

Usted deberá verificar que haya descargado la última actualización de la app BICSA Banca Móvil.



### ¿Si ya cuento con token digital desde el App Entrust, puedo incorporarlo en el App BICSA?

Sí puede incorporarlo, y para ello deberá realizar los siguientes pasos:

1. Ingrese a Banca en línea con sus credenciales de acceso y token actual.
2. Presione la opción token digital desde el menú de seguridad.
3. Ingrese la respuesta a la pregunta de seguridad.
4. Se le indicará los pasos el cual usted deberá realizar para activar el token desde el App BICSA.
5. Deberá considerar que para este proceso es necesario la validación de identidad en cumplimiento con el Acuerdo No. 5 de 2021 de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP).

### ¿Por qué me están solicitando validar la biometría facial en el App BICSA?

En conformidad con el Acuerdo No. 5 de 2021 y las regulaciones establecidas por la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), hemos introducido la verificación biométrica facial o de rostro. Esto es requerido para activar el token sin necesidad de contactar al banco. Esta configuración es obligatoria y contribuye significativamente a la seguridad de su información. En caso de no realizarlo contacte al banco.

### ¿Existe alguna alternativa adicional para activar el token digital?

No, la verificación por biometría facial es el único método para activar su token digital. Esto proporciona una capa adicional de seguridad al verificar su identidad de manera más precisa.

# Preguntas frecuentes Banca Digital

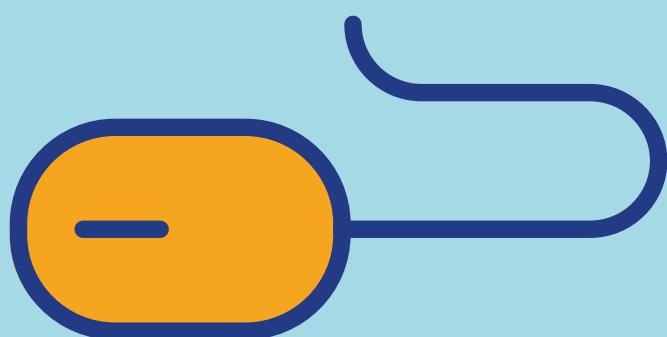
## Token Digital

### ¿Qué sucede si el App BICSA no logra reconocer mi rostro?

El app le ofrecerá la posibilidad de intentar el escaneo de su biometría facial varias veces.

Asegúrese de seguir estas indicaciones:

- Procure estar en un lugar bien iluminado.
- Evite el uso de accesorios como lentes, gorras durante el proceso de escaneo facial.
- Dirija su mirada hacia la cámara y siga las instrucciones que aparecerán en la pantalla de su celular.
- Si aún así tiene dificultades para validar su biometría facial, deberá contactar al Banco, a través del Departamento de Servicio al Cliente a las líneas (+507) 208-9500 o desde Costa Rica (800) 800-24272 / correo electrónico [servicioalcliente@bicsa.com](mailto:servicioalcliente@bicsa.com).



# Preguntas frecuentes Banca Digital

## App BICSA

## Banca Móvil



### ¿Cómo puedo descargar el App BICSA Banca Móvil?

Para descargar el App BICSA Banca Móvil su dispositivo móvil debe estar conectado a un plan de internet activo o WIFI y realizar los siguientes pasos:

1. Ingrese a la tienda de aplicaciones según su dispositivo:



2. Busque y descargue la aplicación "BICSA Banca Móvil".

3. Una vez instalada la aplicación en su dispositivo móvil, presione en "Abrir" o haga clic en el ícono BICSA Banca Móvil.

### ¿Cuáles son las versiones compatibles?

Las versiones de sistemas operativos de celulares que son compatibles con el App BICSA son:

- Sistema operativo Android, versión 12.0 o superior.
- Sistema operativo iOS, versión 13.2 o superior.

### ¿Cómo activar el reconocimiento facial o huella digital en BICSA Banca Móvil?

Para activar el reconocimiento facial o huella digital en el App BICSA deberá:

- Ingresar a la aplicación.
- Seleccionar la opción Activar Huella Dactilar o Activar Face ID.
- Aceptar términos y condiciones.

### ¿Si nunca he utilizado Banca Digital puedo hacer uso del APP BICSA?

Sí puede hacer uso del APP realizando los siguientes pasos:

- Descargar la aplicación BICSA Banca Móvil.
- Ingresar con su usuario y contraseña.
- Aceptar términos y condiciones.
- Activar su token digital.



# Preguntas frecuentes Banca Digital

## App BICSA

## Banca Móvil



### ¿Qué puedo hacer en el App BICSA?

En el App BICSA Banca Móvil puede realizar las siguientes acciones:

- Realizar cambio de contraseña, cambiar de perfil y solicitudes al Banco.
- Consulta de cuentas, saldos, certificados de depósitos.
- Consultar las tarjetas de créditos, saldo y movimientos.
- Consultar y realizar pagos de préstamos y leasings.
- Realizar transferencias internas BICSA, ACH, internacional y SINPE Regional.
- Realizar pagos de tarjetas BICSA Card.

### ¿Qué solicitudes al banco se pueden realizar a través de la opción Gestión?

Las solicitudes al banco que puede realizar a través de la opción Gestión son las siguientes:

- Sugerencias
- Servicio al cliente
- Solicitud de Seguro contra Robo y Fraude
- Solicitud de reposición (por deterioro)
- Solicitud de renovación
- Solicitud de Aumento/Disminución de línea de crédito
- Solicitud de PIN y cancelación de tarjeta.

### ¿Cómo cambio de una empresa a otra?

Para cambiar de empresa en el caso que usted cuente con varias, una vez haya ingresado en el App BICSA Banca móvil, deberá acceder a la opción de General y presionar en la opción “cambiar perfil”.

### ¿Cómo puedo consultar los movimientos de mis cuentas?

Para consultar los movimientos de sus cuentas, deberá acceder a la opción Cuentas desde el menú de 3 rayas y seleccionar la cuenta, aquí podrá consultar el detalle y los movimientos realizados.



# Preguntas frecuentes Banca Digital

## App BICSA

## Banca Móvil



### ¿Cómo puedo consultar mis inversiones?

Para consultar sus inversiones, deberá acceder a la opción Inversiones desde el menú de 3 rayas, usted podrá consultar el detalle de sus inversiones.

### ¿Puedo realizar transacciones a terceros desde el App BICSA?

Si, podrá realizar transferencias a terceros a las cuentas favoritas registradas previamente en Banca en Línea.

### ¿Cómo puedo ver el saldo disponible y pagar mi tarjeta de crédito?

Para ver el saldo disponible y pagar sus tarjetas de crédito, deberá acceder a la opción Mis Tarjetas.



### ¿Cómo puedo realizar avances de efectivo de mi tarjeta de crédito?

Para realizar los avances de efectivo de su tarjeta de crédito, deberá acceder a la opción de Mis Tarjetas y seleccionar la opción “Avances Efectivo”, en donde podrá consultar y realizar avances de efectivo a su cuenta de ahorro o corriente a partir de US\$1.00.

### ¿Cómo puedo pagar mis préstamos y leasing?

Para realizar pagos deberá acceder a la opción Préstamos o Leasing según sea su necesidad y presione el botón pagar.

### ¿Cómo se utiliza el token digital en el App BICSA?

El token digital una vez activo estará disponible al presionar el botón Token y dentro del App al realizar transacciones.





**Conectados  
es más  
fácil**

A large, white, outline-style graphic of a hand holding a key is centered below the text. The hand is shown from the side, gripping a key that curves around to form a circle, enclosing the word 'Conectados'.

**BICSA**

[www.bicsa.com](http://www.bicsa.com)