



Preguntas frecuentes

Banca Digital

Ingreso

¿Cómo ingreso por primera vez a Banca en Línea?



1. BICSA le enviará un correo con su código de usuario.



2. Solicite su contraseña al Banco o al Administrador de su Banca en Línea.



3. BICSA le enviará un correo con su contraseña.



4. Ingrese a www.bicsa.com
Seleccione **"Banca en Línea"**.

Banca en línea



5. Ingrese su usuario y contraseña.



6. Cambie su contraseña temporal por una de su elección.



7. Realice su configuración de seguridad.

¿Las credenciales para Banca en Línea y Banca Móvil son las mismas?



Sí. Las credenciales de acceso son las mismas para Banca en Línea y Banca Móvil.

¿Soy un usuario nuevo en BICSA Banca Digital? ¿Cómo obtengo mi contraseña temporal?

Para obtener su contraseña temporal, debe contactar al Banco o al administrador de su Banca en Línea de su empresa.

Canales de atención:



Panamá **(+507) 208-9500**
Costa Rica **(800) 800-24272**
servicioalcliente@bicsa.com

¿Por qué es necesario aceptar los términos y condiciones en Banca Digital?



Cuando se habilitan nuevos servicios o se realizan actualizaciones, es necesario aceptarlos para continuar utilizando la plataforma.

¿Cómo ingreso a mis distintas empresas?

Puede hacerlo de dos formas:



1. **Desde la pantalla de bienvenida de Banca en Línea | Banca Móvil:**

Seleccione la empresa a la que desea ingresar en la opción **Perfil de Cliente**.



2. **Dentro de la sesión:**
Haga clic en la fecha (en azul) ubicada debajo de su nombre, en la parte superior de la pantalla, y seleccione la empresa.

Ajustes de seguridad

¿Por qué debo configurar la seguridad al ingresar a Banca en Línea?

Es una medida de seguridad que protege su información y sus transacciones.

Debe configurar:



1. Imagen de seguridad.



2. Preguntas de seguridad.

¿Cómo cambio mi imagen de seguridad?



Ingresa a Banca en Línea, vaya a la sección **Seguridad** > **Imagen de seguridad**, seleccione una nueva imagen y responda las preguntas de seguridad.

¿Cómo cambio mis preguntas de seguridad?



Ingresa a Banca en Línea, vaya a **Seguridad** > **Preguntas de seguridad**, seleccione tres nuevas preguntas y respóndalas.

¿Olvidé mi contraseña? ¿Cómo puedo crear una nueva?

En la pantalla de inicio, seleccione la opción **"Olvidó su contraseña"** y siga las instrucciones para restablecerla.



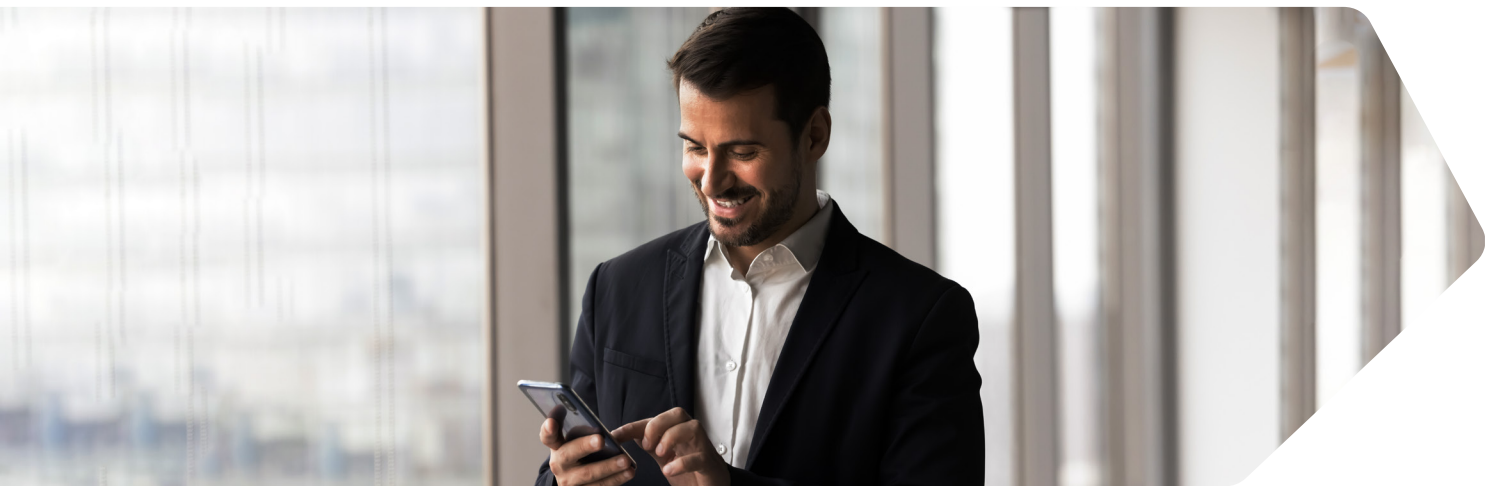
¿Cuál es la vigencia de la contraseña temporal?

La contraseña temporal tiene una vigencia de 15 minutos. Una vez transcurrido este tiempo, la contraseña expirará automáticamente y ya no podrá ser utilizada. Si su contraseña ha caducado, puede solicitar una nueva a través del Administrador de Banca en Línea de su empresa. En caso de que no disponga de este contacto, puede comunicarse directamente con el banco mediante los siguientes canales:

Canales de atención:



Panamá **(+507) 208-9500**
Costa Rica **(800) 800-24272**
servicioalcliente@bicsa.com



Consultas

¿Cómo accedo al Estado y movimientos de mi cuenta?

1. En el menú principal, seleccione la opción **"Mis Cuentas"**.
2. Haga clic sobre la cuenta que desea consultar.
3. Para ver el estado de cuenta, seleccione el botón **"Estado de Cuenta"**.
4. Para visualizar los movimientos, seleccione el botón **"Movimientos"**.

¿En qué formatos puedo descargar mi estado de cuenta?

Puede descargar su estado de cuenta en los siguientes formatos:

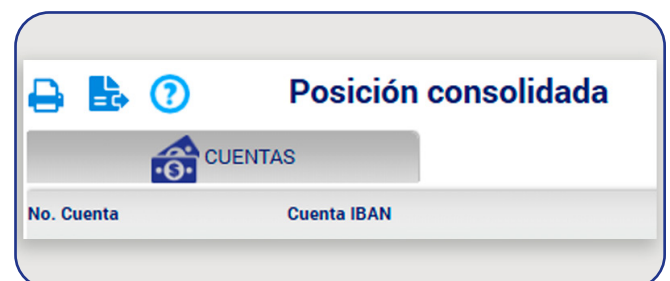


Los estados de cuenta están disponibles para consulta y descarga correspondientes al año en curso y el año anterior

¿Cómo puedo consultar el IBAN de mi cuenta?

Puede visualizar el número de IBAN de su cuenta directamente en Banca en Línea siguiendo estos pasos:

1. Ingrese a la opción **"Inicio"**.
2. Ubique la sección de Cuentas.
3. Consulte la columna **"Cuenta IBAN"**, donde se mostrará el IBAN correspondiente a cada cuenta.



También puede visualizar el IBAN al consultar el detalle de su cuenta o tarjeta de crédito.

Transferencias

¿Cómo realizo una transferencia?

Para realizar una transferencia, siga estos pasos:

1. En el menú principal, seleccione **"Transferencias"** y luego haga clic en **"Enviar transferencias"**.
2. Elija el tipo de transferencia que desea realizar:
 - **BICSA** • **SINPE Regional**
 - **Local** • **Internacional**
3. Seleccione la cuenta de destino (Favorita u otra).
4. Complete los datos requeridos de la transferencia.
5. Haga clic en **"Enviar"** para completar la transacción o en **"Agregar"** para guardarla.

¿Cómo puedo configurar una transferencia frecuente?

Para registrar y utilizar una transferencia frecuente, siga estos pasos:

1. Si la cuenta aún no está registrada, primero debe agregarla y guardarla desde la opción **"Transferencias frecuentes"**.
2. Una vez guardada, podrá acceder a ella desde:
El menú **"General"**, ingresando a **"Pagos Frecuentes"**, o
La sección **"Inicio"**, donde encontrará el acceso directo a **"Pagos Frecuentes"**.

3. Seleccione la cuenta guardada y continúe con el proceso de transferencia.

¿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 identidad.



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 mi transferencia aparece en estado por autorizar?



La transferencia se encuentra en este estado porque requiere la autorización de un usuario aprobador. Para que sea procesada, debe cumplir con la regla de autorizaciones definida y contar con la aprobación de todos los autorizadores requeridos.

Administración

¿Cómo creo un usuario en Banca en Línea?

1. Vaya a **"Seguridad"**, seleccione la opción **"Usuarios"** y haga clic en **"Agregar"**.



2. Complete los datos y asigne un rol. Luego presione **"Aceptar"**.
3. Seleccione el usuario y haga clic en **"Activar"**.
4. Elija el método de activación:
 - **Usuario existente:** Token celular.
 - **Usuario nuevo:** Código de activación.
5. Verifique la información y presione **"Siguiente"**.
6. Ingrese el código o token y haga clic en **"Finalizar"**.

¿Por qué el usuario aparece en estado "Por activar"?

Al crear un usuario, este queda en estado "Inactivo" con subestado "Por activar", ya que es necesario completar su activación.

Para cambiar su estado a "Activo", debe seleccionar el usuario y hacer clic en el botón **"Activar"**.

¿Por qué no puedo ver un rol al crear un usuario?

Para que un rol esté disponible al crear un usuario, primero debe ser creado y activado.

Siga estos pasos:

1. Vaya a **"Seguridad" > "Roles"**.
2. Haga clic en **"Agregar"**, complete la información y asigne los permisos. Luego presione **"Aceptar"**.
3. Seleccione el rol creado y presione el botón **"Activar"** para que pueda ser asignado.

Una vez activado, el rol estará disponible para asignarlo a un usuario.

Nota: El rol define las acciones que el usuario podrá realizar.

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?

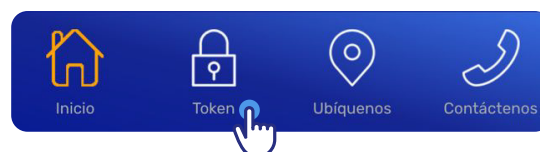


Para obtener más información sobre Banca en Línea diríjase a los centros de ayuda señalizados con el signo de interrogación, ubicados en su Banca en Línea o a través nuestro sitio web www.bicsa.com.

Token Digital

¿Por qué no visualizo el icono 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?

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



1. Ingrese a Banca en Línea con sus credenciales y token actual.
2. Diríjase a **"Seguridad"** > **"Token digital"**.
3. Responda la pregunta de seguridad.
4. Siga las instrucciones en pantalla para completar la activación en el App BICSA.

Importante: Este proceso requiere validación de identidad.

Token Digital

¿Por qué debo validar mi biometría facial en el App BICSA?

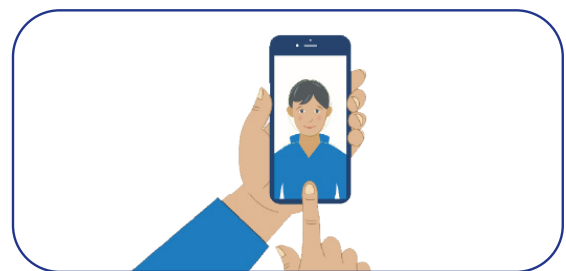
BICSA ha incorporado la verificación biométrica facial como un mecanismo adicional de seguridad. Esta validación permite activar su token digital de forma rápida y segura, sin necesidad de contacto con el banco. Además, es un requisito obligatorio que fortalece significativamente la protección de su información y de sus transacciones. En caso de no completar este proceso, le recomendamos comunicarse con el banco para recibir asistencia.

¿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.

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

El App le permitirá intentar el escaneo de su biometría facial en varias ocasiones. Para mejorar la precisión del reconocimiento, le recomendamos seguir estas indicaciones:



1. Ubíquese en un lugar con buena iluminación y fondo claro, sin objetos ni personas detrás.
2. Mire directamente a la cámara.
3. Mantenga una expresión neutral (no sonría ni haga gestos).
4. Evite accesorios y cabello sobre el rostro.
5. Evite sombras o reflejos en su rostro o detrás de usted.



Panamá **(+507) 208-9500**
Costa Rica **(800) 800-24272**
servicioalcliente@bicsa.com

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 icono BICSA Banca Móvil.

¿Cuáles son las versiones compatibles?

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

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

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 crédito, saldos y movimientos.
- Consultar y realizar pagos de préstamos y leasing.
- Realizar transferencias internas BICSA, ACH, internacional y SINPE Regional.
- Realizar pagos de tarjetas BICSA Card.

¿Qué solicitud al banco se puede realizar a través de la opción Gestión?

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

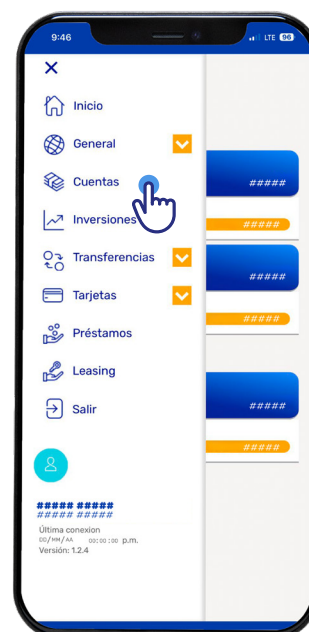
- Sugerencias
- Servicio al cliente
- Solicitud de Seguro contra Robo y Fraude
- Solicitud de reposición (por deterioro)
- Solicitud de renovación
- Solicitud de Aumento/Disminución de línea de crédito
- Solicitud de PIN y cancelación de tarjeta.

¿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.



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 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"** y haga clic en **"Pagar"**.

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

Una vez activado, el Token Digital estará disponible al presionar el botón **"Token"** y dentro de la App BICSA Banca Móvil al realizar transacciones





**Conectados
es más
fácil**



www.bicsa.com