

BANCA DE EMPRESAS

Preguntas y Respuestas frecuentes

Cash Management/Servicios en Línea (Banca Digital)



Requisitos para acceder a Servicios en Línea

P=¿Cuáles son las especificaciones técnicas para acceder a Servicios en Línea?: R=

- Explorador:
- ✓ Internet Explorer 11 ó
- ✓ Google Chrome o
- ✓ Mozilla Firefox
- Contar con:
- ✓ Adobe Reader
- √ y activar Java 8.51
- Smartphone:
- ✓ Android Lolipop en adelante
- √ iPhone iOS versión 9 o superior
- ✓ iPad iOS versión 9 o superior Número de Contrato, ubicado en la parte superior izquierda del Proemio
- Llave Digital (Llave Digital Monex)

Cierre de Sesión por inactividad

- 2. P= Estoy realizando una operación, pero Servicios en Línea, me muestra la siguiente pantalla, ¿Qué debo hacer?
 - R= Deberá dar clic en el botón "Cancelar cierre de Sesión" y continuar realizando su operación.





Solicitud de contraseña temporal

3. P=¿Qué debo hacer si ingrese incorrectamente 5 veces la clave de acceso o contraseña y me aparece la

siguiente pantalla:



R= Deberá enviar un email desde el que registro con Monex, con la siguiente información y esperar recibir de vuelta la respuesta.

- ☐ Asunto: Solicitud de contraseña temporal
- ☐ Número de contrato: Es el número de la Cuenta Digital y se encuentra ubicado en

la parte superior izquierda del Proemio

- Razón Social
- ☐ Nombre de la persona a la que esta asignada la Llave Digital Monex
- ☐ Número de serie de la Llave Digital Monex: ubicado en la parte posterior de la Llave Digital Monex
- ☐ Clave de usuario: clave con la que se firma el usuario en el sistema
- ☐ Enviar el correo a una de las siguientes direcciones:

Paul González: paulgonzalez@monex.com.mx

Erika Pérez: eriperez@monex.com.mx

Marcos Mendoza: marcmendoza@monex.com.mx



Solicitud de desbloqueo de Llave Digital Monex

4. P=¿Qué debo hacer si bloquee mi Llave Digital Monex por ingresar incorrectamente 3 veces o más la clave dinámica

y me aparece la siguiente pantalla?



R= Debe **e**nvíar un email solicitando el desbloqueo de su Llave Digital Monex, desde la dirección de email que tiene registrada con Monex. Cuando reciba respuesta el sistema le pedirá ingresar 3 claves dinámicas "distintas" para sincronizar nuevamente la Llave Digital Monex.

- ☐ Asunto: Desbloqueo de Llave Digital Monex
- ☐ Número de contrato: Es el número de la Cuenta Digital y se encuentra ubicado en

la parte superior izquierda del Proemio

- ☐ Razón Social
- ☐ Nombre de la persona a la que esta asignada la Llave Digital Monex
- ☐ Número de serie de la Llave Digital Monex: ubicado en la parte posterior del Llave Digital Monex
- ☐ Clave de usuario: clave con la que se firma el usuario en el sistema
- ☐ Enviar el correo a una de las siguientes direcciones:

Paul González : paulgonzalez@monex.com.mx

Erika Pérez: eriperez@monex.com.mx

Marcos Mendoza: marcmendoza@monex.com.mx



Mensaje: Datos no encontrados

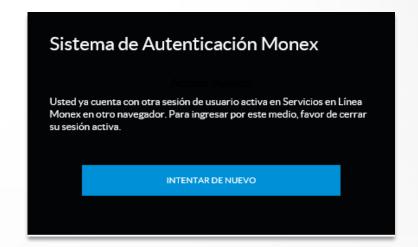
- P= Estoy activando mi Llave Digital Monex pero el proceso se interrumpió con el mensaje: Datos no encontrados?
 - R= Contacta a tu Asesor Monex, quien revisará cual es el problema y te enviará una respuesta.
 - □ También puedes llamar a los teléfonos: desde la Cd. de México **5231-4500**, del interior: **01-800-746-6639**
 - Si eres clientes de **Cash Management**, contacta a tu asesor o comunícate a la Cd. de México al **5231-4575**



Mensaje: Sesión Activa

6. P= Estoy tratando de acceder a Servicios en Línea, pero no puedo porque me aparece un mensaje que dice que ya tengo una sesión abierta

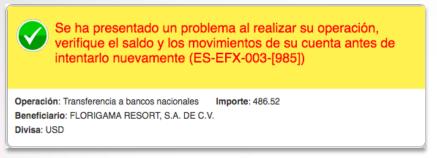
R= Esto quiere decir que anteriormente no cerró de manera correcta una sesión o se cerró de manera abrupta, por lo que debe esperar 15 min aproximadamente, además borrar cookies y archivos temporales e ingresar de nuevo.





Mensaje: error en transferencias

7. P=¿Cuándo trato de realizar una transferencia nacional, SPID o Internacional, me aparece la siguiente pantalla:



R= Este mensaje se muestra cuando los datos del Destinatario (beneficiario) no están completos y/o actualizados.

Deberá ingresar a través de la siguiente ruta:

Administración- Destinatarios-Consulta Destinatarios,
para editar al destinatario al que desea transferir, validar
que los campos de Motivo de Pago y Relación con el
Destinatario no estén vacíos, guardar los cambios y
Capturar nuevamente la transferencia.

Mensaje: No cuenta con un dispositivo de seguridad activo

8. P= Al tratar de realizar una operación en Servicios en Línea, me aparece el siguiente mensaje:



R= Este mensaje se muestra cuando no se activó la Llave Digital Monex durante la activación del usuario.

Deberá ingresar a Servicios en Línea, posicionarse en la parte superior derecha donde se encuentra el icono de **Configuración** (engrane) y seleccionar la opción **Configure Llave Digital.**

Dar clic en el botón verde **Siguiente** e ingresar los datos que el sistema le pide, posteriormente dar clic en **Activar Llave Digital**. Para terminar dar clic en el Menú Escritorio de lado superior izquierdo. <u>De clic aquí para ir a la guía</u>

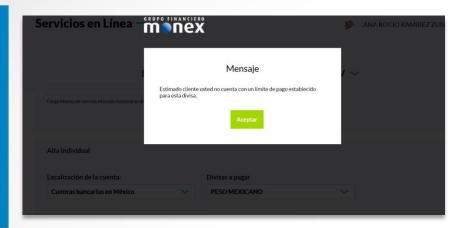


Mensaje: No cuenta con límite de pago establecido

9. P= Al tratar de realizar por primera vez el registro de un Beneficiario (destinatario), me aparece la siguiente pantalla:



10. P= ¿Qué debo hacer si me aparece el siguiente mensaje cuando estoy realizando una transferencia?





R= Es necesario establecer un monto limite diario para lo cual, deberá dar clic en **Aceptar**, el sistema lo direccionará al módulo para establecer el límite diario por divisa para el beneficiario.

R= Este mensaje aparece cuando la transferencia excede el monto establecido por divisa, deberá ingresar al módulo Administración- Límites de Pago por Divisa y modificar el limite establecido.



cashmanagement@monex.com.mx Tel. (55) 5231-4575

Cash Management/Servicios en Línea (Banca Digital)



Dile si

a las oportunidades para tu empresa.