

Preguntas y Respuestas frecuentes

Cash Management/Servicios en Línea (Banca Digital)

MONEX

Requisitos para acceder a Servicios en Línea

Cierre de Sesión por inactividad

- 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)

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.

o g r u	Nexos en Línea —	<u>ې</u>
P	Bienvenido, LUZ ADRIANA ORTEGA RAMIREZ (La vida es un gran baile)	
	Detección de Inactividad	
	Hemos detectado inactividad en la página por lo que será cerrada su sesión automáticamente. Si desea continuar dentro del portal, presione el botón 'Cancelar cierre de sesión' que se ubica en esta ventana	
nt	Segundos Restantes: 14	
cia	Cancelar cierre de sesión	
	Términos Legales Aviso de Privacidad Contáctanos Centro de Atención 01-800-746 6639	



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

5. 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.





MONEX

Mensaje: error en transferencias

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

Se ha presentado un problema al realizar su operación, verifique el saldo y los movimientos de su cuenta antes de intentarlo nuevamente (ES-EFX-003-[985])

Operación: Transferencia a bancos nacionales Importe: 486.52 Beneficiario: FLORIGAMA RESORT, S.A. DE C.V. Divisa: USD

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:

Servicios en Línea —	monex	× *	
Captura de límites Divisa	Sistema de Autenticación Monex No cuenta con ningún dispositivo de seguridad activo. Favor de comunicarse con el centro de atención.	c v ~	
PESO MEXICANO			Guardar
Divisa			Límite de pago actual

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:



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.

Mensaje: el monto excede el limite establecido

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



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)

MONEX

Dile si

a las oportunidades para tu empresa.