



# Preguntas frecuentes

Banca en Línea y Banca Móvil



### 1. ¿Qué se necesita para poder afiliarse a la Banca en Línea?

Ahora puedes afiliarte desde tu celular, solo requieres de lo siguiente:

- Descargar Multibank app en tu celular
- Celular con cámara frontal y de selfie
- Tener a mano tu cédula o pasaporte
- Número de producto (cuenta de ahorro, corriente, préstamo o tarjeta de crédito)

### 2. ¿Si no cuento con teléfono inteligente que otra opción tengo para afiliarme?

Para realizar activación a través de la web debes seguir los pasos a continuación:

- Ingresa a [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa) y haz clic en Banca en Línea
- Haz clic en la opción de "Afiliarme Persona Natural" ubicada en la parte inferior del home de Banca en Línea
- Acepta los términos y condiciones
- Crea tu usuario, coloca tu correo y coloca tu cédula o pasaporte y número de producto
- Al confirmar la información con ReCaptcha deberás llamar al 800-3500 para que un ejecutivo te valide y apruebe la afiliación

### 3. ¿Se necesita visitar una sucursal para afiliarse a la Banca en Línea?

No, la afiliación se puede realizar desde cualquier parte con tu celular.

Para realizar la afiliación debes seguir los pasos a continuación:

- Ingresa al Multibank App en tu celular
- Selecciona la opción de "Afiliarme Personas Naturales" ubicada debajo del campo de colocar usuario
- Coloca tu número de cédula o pasaporte
- Acepta los términos y condiciones
- Activa a cámara frontal de tu celular y captura tu cédula o pasaporte
- Valida los datos de tu cédula
- Selecciona tu país de nacimiento
- Vuelve a activar la cámara para tomarte un selfie
- Crea tu usuario, coloca tu correo y número de producto
- Al confirmar la información con ReCaptcha se te enviará un correo con tu contraseña temporal para realizar tu primer ingreso

### 4. ¿Qué pasos hay que seguir para realizar el primer ingreso a la Banca en Línea?

- En tu app de Banca Móvil Multibank ve al campo de usuario y coloca el que recién has creado
- Escribe la contraseña temporal que se te envió por correo
- Crea una contraseña nueva y confírmala
- Escoge una imagen de seguridad y escribe una descripción
- Crea una pregunta secreta y coloca su respuesta. Esta pregunta la usarás para cuando olvides tu contraseña y quieras hacer reset o para activar tu Multitoken
- Selecciona 3 preguntas de seguridad y coloca su respectiva respuesta. Cada vez que ingreses se te hará una de las 3 preguntas de forma aleatoria
- Vuelve a colocar tu contraseña (ahora viendo tu imagen de seguridad)
- Contesta tu pregunta de seguridad (podrás seleccionar tu equipo como uso habitual para que cuando entres desde tu computadora no tengas que volver a contestarla)
- Ya podrás utilizar la Banca en Línea

**5. ¿Cómo se crea un favorito?**

Puedes crear un favorito en la Banca en Línea realizando cualquier transferencia o pago y en la pantalla de comprobante, en la parte superior derecha podrás hacer clic en "Favoritos" y automáticamente quedará guardado.

**6. ¿Se pueden realizar transferencias a terceros (Multibank y a otros bancos) al crearlo directamente en Banca Móvil o debo crearlos primero en Banca en Línea?**

Sí, podrás iniciar transferencias y pagos desde el App de Banca Móvil sin que estén guardados como favoritos en la Banca en Línea.

**7. ¿La contraseña y el usuario para ingresar en la Banca en Línea y Banca Móvil es la misma o varía?**

La contraseña para ingresar a Banca en Línea y a la Banca Móvil es la misma. Y si en un canal le realizas cambio, la misma cambiará en el otro.

**8. ¿Cómo es la activación de Multitoken virtual en la Banca en Línea?**

Para activar el Multitoken virtual en el App debes seguir los siguientes pasos:

- Afiliarte a la Banca en Línea
- Hacer clic en el menú de 3 barras ubicado en la parte superior izquierda
- Hacer clic en la última opción del menú en "configurar"
- Hacer clic en "solicitar activación de token"
- Se te hará la pregunta secreta por seguridad
- Activa a cámara frontal de tu celular y captura tu cédula o pasaporte
- Valida los datos de tu cédula
- Selecciona tu país de nacimiento
- Vuelve a activar la cámara para tomarte un selfie
- Una vez validada tu rostro con el de tu cédula o pasaporte de forma exitosa se te dará una confirmación de que se te envió un código de activación a tu correo electrónico
- Realiza el ingreso a la aplicación con tu usuario y contraseña
- Haz clic en el menú de 3 barras ubicado en la parte superior izquierda y selecciona la opción de "registrar soft token" en la sección de configuraciones y crea un alias para tu token y coloca el código de activación.
- En este momento tu token quedará activo

**9. ¿Al abrir una cuenta nueva se actualiza inmediatamente en la Banca en Línea o debo solicitar la actualización al Contact Center o Sucursal?**

Cuando realices la apertura de cuenta de depósitos o se te otorgue una tarjeta de crédito o préstamo lo verás automáticamente en tu Banca en Línea.

**10. ¿Si se me pierde o me roban el teléfono celular con el App de la Banca Móvil y el token instalado, qué debo hacer?**

Debes comunicarte de inmediato al 800-3500 para que un ejecutivo del Banco te dé de baja al Multitoken.

### 11. ¿Como uso el token virtual?

Una vez que realizas la activación de tu token virtual, podrás utilizarlo desde la parte pública para aprobar transacciones desde tu Banca en Línea o podrás aprobar transacciones desde tu Banca Móvil sin tener que manejarte con dos aplicaciones diferentes.

### 12. ¿Cómo cambiar datos de seguridad?

Ingresa a la Banca en Línea, en la pantalla de "Configuración personal", selecciona del bloque de "Seguridad" el dato de seguridad que deseas cambiar.

### 13. ¿Cómo cambiar los datos personales en la Banca en Línea?

- Ingresa en la Banca en Línea, menú de "Configuración personal"
- Selecciona "Cambiar datos personales"
- Ingrese la pregunta secreta y posteriormente realice el cambio de los datos y dar clic en la opción "Guardar"

### 14. ¿Cómo programar los pagos recurrentes?

- Ingresa a la Banca en Línea
- Escoge la opción "Transferir"
- Completa los datos de la transferencia
- Activa la programación

### 15. ¿Qué tipo de servicios puedo pagar en Banca en Línea y Banca Móvil?

- Recargas de tiempo aire
- Recargas de Panapass
- Recargas de Metro y Metrobús
- Pago de Tigo
- Pago de celular
- Pago de Municipio y ATTT
- Pago de luz, IDAAN y aseo
- Pago de seguros

### 16. ¿En qué teléfonos puedo utilizar el App de Banca Móvil?

El App de la Banca Móvil lo puedes descargar en cualquier teléfono inteligente con sistema operativo Android, Huawei o sistema operativo iOS.

### 17. ¿Qué son favoritos?

Los favoritos son las plantillas de transacciones creadas en la Banca en Línea, las cuales uno usa con frecuencia.

Estas pueden ser de:

- Transferencias a terceros u otros Bancos
- Transferencias Internacionales
- Pagos de servicios

**18. ¿Debo crear mis favoritos en la Banca en Línea para poder usarlos en la Banca Móvil?**

No, podrás usar los existentes o crear transacciones nuevas sin la necesidad de ir primero a la Banca en Línea.

Los favoritos que crees en la Banca Móvil se podrán usar en la Banca en Línea y Viceversa.

**19. ¿Se podrán realizar transacciones a terceros desde el App de Banca Móvil?**

Sí, se podrán realizar transferencias propias, a terceros en Multibank, ACH, pagos de tarjetas propias, pago de préstamos propios y pago de servicios/recargas completamente en línea.

Para poder realizar pagos a terceros recuerde realizar la activación de tu token virtual.

**20. ¿Con la Banca en Línea tendré que salirme del App para buscar el Multitoken?**

No, en el App de Banca Móvil tienes integrado el Token Virtual, por lo que cuando vayas a realizar una transferencia a tercero, un pago o una recarga, antes de confirmar te pedirá que coloques el pin de 6 dígitos del Multitoken y abajo te lo mostrará para que no tengas que salirte.

**21. ¿Si en mi SmartPhone tengo la función de Touch ID o Face ID, puedo integrarlo a la Banca Móvil para reemplazar la contraseña?**

Sí, para activar la opción debes ingresar a la Banca Móvil, hacer clic en el menú de 3 rayas en la parte superior izquierda y seleccionar la opción de "Configurar" llamada "Otras configuraciones". Debes aceptar términos y condiciones antes de activar la opción.

**22. ¿Cómo puedo recuperar la contraseña en línea o si mi usuario ha sido bloqueado?**

- Debes hacer clic en la opción "¿Ha olvidado su contraseña?"
- Se desplegará una ventana emergente y debes colocar: "Respuesta a tu pregunta secreta" e ingresar tu e-mail y dar clic en "Confirmar"
- Luego te mostrará el mensaje "Tu contraseña ha sido enviada a tu e-mail"
- En caso de que no recuerde la pregunta secreta, debes colocar el email y dar clic: "Por favor enviármela por e-mail". Luego se mostrará el mensaje "Tu pregunta secreta ha sido enviada a tu correo electrónico."

**23. ¿Qué es la pregunta secreta?**

La pregunta secreta es creada al afiliarte a la Banca en Línea y se utiliza para recuperar tu contraseña y activar el Multitoken.

**24. ¿Puedo recuperar de alguna forma la pregunta secreta si la olvido?**

Si olvidaste tu pregunta secreta deberás ingresar con usuario y contraseña y cambiarla por una nueva en la sección de configuraciones.

**25. ¿Qué son las preguntas de seguridad?**

Las preguntas de seguridad son 3 y son creadas en el primer ingreso a la Banca en Línea. Cada vez que ingreses a la Banca en Línea se te hará una de las 3 preguntas de forma aleatoria.

Puedes también guardar tu equipo de la casa o el trabajo como equipo de uso habitual y en adelante no se te hará la pregunta de seguridad al ingresar.