



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 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.