



## **PREGUNTAS FRECUENTES**

### **1. ¿Qué recomendaciones debo considerar para utilizar el e-banking para empresas?**

El e-banking Empresas ha sido diseñado para que pueda realizar sus transacciones de manera ágil y segura. Encontrará **Tutoriales para Usuarios**, que le recomendamos visualizar antes de acceder por primera vez, lea las instrucciones para conocer y aprovechar mejor todas las funcionalidades y ventajas que el e-banking Empresas le ofrece, y además le serán útiles posteriormente para realizar las acciones que requiera realizar en cuanto a configuraciones y transacciones.

### **2. ¿Dónde puedo realizar consultas o solicitar soporte técnico?**

- **Para soporte telefónico relacionado al primer ingreso y creación de roles, asignaciones de servicios y montos puede contactarnos llamando al área de Banca Electrónica en horario de 08:00 horas a 17:00 hs., de lunes a viernes.**

**Se podrán programar acompañamiento in situ de nuestros representantes llamando al 618.7070**

- **Para soporte telefónico relacionado con consultas, reclamos o pedidos posteriores al primer ingreso, puede contactarnos llamando a nuestro Call Center al número 618-7070 de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas y los sábados de 09:00 a 14:00 horas.**

### **3. ¿Cómo solicito las contraseñas de acceso y de configuraciones para el Rol Administrador del e-banking Empresas y el/los token/s para autorización de transacciones?**

En la página web del Banco, [www.bancobasa.com.py](http://www.bancobasa.com.py) existe un apartado a través del cual se puede solicitar las contraseñas, llenando un formulario con los datos de la empresa, dirección de entrega, ciudad, teléfono y nombre de contacto. En el mismo apartado se cuenta con una opción de seleccionar la cantidad de tokens que requerirá la empresa (nuevos pedidos de token serán realizados a través de los roles de usuarios que utilizará su empresa, cuyos conceptos se detallan más adelante).

### **4. ¿Cuánto tiempo demora la activación del PIN Administrador del e-banking Empresas?**

Una vez recibido y verificado el legajo de documentos (correspondiente a la solicitud de acceso al servicio) firmado conforme uso de firmas registrado en el Banco, el proceso puede demorar entre 24 horas y 48 horas.

### **5. ¿Cómo empiezo a utilizar el servicio e-banking Empresas a través de la Contraseña de acceso del Administrador?**

El Administrador designado debe acceder al sistema registrando el RUC de la empresa y seleccionando la pestaña **ADMIN** de entre las opciones de ingreso.

Seguidamente deberá ingresar la **Contraseña de Acceso** (la cual debió haber recibido la empresa en forma impresa identificada con tal). Este usuario Administrador deberá crear los usuarios que

utilizarán el sistema (con roles de Cargador, Autorizador y de Consulta), luego asignará los servicios con los que podrá operar cada uno, y asignará los dispositivos de autenticación Token a los usuarios Autorizadores, para la confirmación de estas asignaciones deberá ingresar la Contraseña de Configuración, la cual también debió haber recibido en forma impresa junto a la Contraseña de Acceso.

Un link de Acceso será remitido a las direcciones de correo electrónico registradas para cada usuario, donde deberán ingresar para activar la cuenta del usuario y asignar sus contraseñas de acceso.

## 6. **¿Cuál es la diferencia entre un usuario con Rol Administrador, un usuario con Rol Cargador, un usuario con Rol Autorizador y un usuario con Rol para Consulta?**

El e-banking Empresas tiene cuatro tipos de roles que se pueden asignar a los usuarios, y al mismo tiempo a un mismo usuario se le pueden asignar varios roles.

### • **Usuario Rol Administrador:**

Accede al sistema con el número de documento de la empresa (RUC) y la contraseña de acceso que recibió la empresa en forma impresa.

Es el que deberá crear a los usuarios y asignarles los correspondientes roles, así como los servicios con los que operará cada uno. Además es el encargado de configurar límites de autorización en monto de cada usuario con Rol Autorizador y cantidad de Autorizadores por servicio, los productos que pueden visualizar los usuarios con Rol para Consultas, entre otras opciones de configuración.

### **El usuario con Rol Administrador es único para cada empresa.**

Para cada creación, asignación y modificación que realice deberá ingresar su **contraseña de configuración**, que también recibe la empresa en forma impresa.

### • **Usuario Rol Cargador:**

Accede al sistema con el número de documento de la empresa (RUC), su número de documento como usuario y la contraseña asignada por el mismo al activar su cuenta ingresando al link que se le envía a su dirección de correo electrónico, registrada por el Usuario con Rol Administrador. Este usuario podrá realizar solicitudes de transacciones de los productos y servicios que tenga habilitados, y que luego deberán ser aprobados por el/los usuario/s Autorizador/es.

### • **Usuario Rol Autorizador:**

Accede al sistema con el número de documento de la empresa (RUC), su número de documento como usuario y la contraseña asignada por el mismo al activar su cuenta ingresando al link que se le envía a su dirección de correo electrónico, registrada por el **Usuario con Rol Administrador**. Este usuario podrá autorizar o rechazar las **solicitudes de** transacciones de los servicios que tenga habilitados utilizando el dispositivo de autenticación - Token.

El usuario con **Rol Autorizador** podrá autorizar solicitudes de varias empresas, ingresando con la misma contraseña de acceso y la misma contraseña de configuración en cada caso, pero tendrá que utilizar el token asignado a cada empresa.

• **Usuario Rol Consulta:**

Accede al sistema con el número de documento de la empresa (RUC), su número de documento como usuario y la contraseña asignada por el mismo al activar su cuenta ingresando al link que se le envía a su dirección de correo electrónico, registrada por el **Usuario con Rol Administrador**. Este usuario tiene acceso a visualizar el Análisis Financiero de la empresa, realizar consultas de estados de cuentas de los otros productos y servicios que le hayan sido asignados por el Administrador.

**7. ¿Cómo puedo solicitar una nueva contraseña o desbloquear el acceso para los usuarios Cargador, Autorizador y para Consulta?**

El usuario Administrador contará con un menú y la **“Contraseña de Configuración”** para el **reseteo de contraseña** y un botón para **Habilitar / Deshabilitar el acceso** para los demás usuarios.

En caso de **reseteo de la contraseña**, la misma será enviada al usuario y recibirá una notificación al correo electrónico.

**8. ¿Cómo puedo desbloquear el acceso del usuario Administrador?**

Para mayor seguridad, al quinto intento de acceso no válido, **el acceso** del usuario quedará automáticamente **bloqueado**. Para **solicitar el desbloqueo la empresa deberá** remitir una nota **al Banco que podrá entregar en nuestra Casa Matriz y Sucursales de todo el país**.

La nota deberá estar firmada conforme al uso de firma registrado en el Banco **(con sello de la empresa)**.

**9. ¿Cómo puedo solicitar una nueva contraseña de acceso para el Administrador?**

Para solicitar **una nueva contraseña** de acceso Administrador, deberá solicitarlo a través de la página web del Banco indicando si desea recibirlo a través del Courier o retirarlo de cualquiera de las sucursales del Banco.

**10. ¿Cuál es el proceso de confirmación de cada tipo de servicio?**

Según el tipo de servicio utilizado, en varios casos existen horarios establecidos para el proceso de las operaciones registradas y/o autorizadas:

- **Servicio Pago de Salarios: Se podrán importar planillas de pago de Salario y autorizarlas para su proceso en los siguientes horarios.**
  - **De lunes a viernes: 08:00 horas a 19:00 horas.**
  - **Sábados, domingos y feriados: 00:00 horas a 23:29 horas.**

- **Agendamiento:**
  - **Lunes a domingos: 08:00 horas a 19:00 horas (cada 30 minutos se vuelve a ejecutar el proceso).**

El crédito en las cuentas de los funcionarios se realizará una vez autorizado el proceso por parte del/los autorizador/es de la empresa, en la fecha establecida, **según los horarios detallados anteriormente.**

- **Servicio Pago a Proveedores:** Servicio Pago a Proveedores: Se podrán registrar Órdenes de Pago y autorizarlas en cualquier horario, pudiendo las mismas ser agendadas para su proceso en otra fecha. Las Órdenes de Pago podrán abonar facturas contado y crédito, en el caso de facturas crédito el beneficiario deberá presentar al Banco un Recibo de Dinero para el cobro efectivo. Las modalidades de pago son Transferencias entre cuentas del Banco Basa, Transferencias SIPAP (Interbancarias) y Cheque de Gerencia que será gestionado conforme al contrato de adhesión al servicio, una vez autorizadas.

Para conocer más sobre este servicio y su operativa, puede acceder a los tutoriales elaborados para el efecto.

- **Servicio de Transferencias entre Cuentas Banco Amambay:** Las transferencias entre cuentas de una misma moneda podrán ser procesadas en cualquier horario y quedarán pendientes hasta su autorización (incluso fines de semana y feriados), sin embargo las transferencias realizadas en monedas extranjeras deberán ser autorizadas en el día, considerando el tipo de cambio vigente; las transferencias no autorizadas serán canceladas automáticamente por el sistema.
- **Servicio de Transferencias vía SIPAP:** Las transferencias vía SIPAP realizadas hasta las **17:00 horas** serán procesadas una vez autorizadas, las transferencias autorizadas posteriormente serán procesadas al **día hábil siguiente**, aproximadamente a las **09:00 horas**.
- **Servicio de Pago de Préstamos:** Los pagos se procesarán automáticamente una vez autorizado por el usuario Autorizador, y se podrán realizar incluso los fines de semana y/o feriados.
- **Pago de Servicios Aduaneros:** Las operaciones realizadas hasta las 18:00 horas serán procesadas una vez autorizadas, las operaciones autorizadas posteriormente serán procesadas al día hábil siguiente. El servicio se procesa en días hábiles, de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas.

- **Servicio de Solicitud de Chequera:** Las solicitudes de chequeras se procesarán una vez autorizadas por el usuario Autorizador, se podrán realizar incluso los fines de semana y/o feriados, sin embargo el proceso de control y confirmación del Banco será realizado en días hábiles, de lunes a viernes de 08:00 a 12:00 horas.
- **Servicio de Operaciones de Cambios:** Las operaciones de cambios negociadas con la Mesa de Cambios deberán ser autorizadas por el usuario Autorizador hasta las 13:00 horas, las operaciones no autorizadas serán canceladas automáticamente por el sistema y deberá realizarse una nueva negociación.
- **Servicio de Pago de Impuestos:** La Boleta de Pago generada se registra en la Base de Datos de la SET y se encuentra disponible para el Contribuyente hasta las 23:59:59 horas de la fecha de creación. En caso de no procesarse la autorización hasta ese horario será necesario generar una nueva boleta de pago a través del Sistema Marangatú de la SET.

#### 11. ¿Por qué el Banco rechaza los pagos?

Los motivos por los cuáles el Banco podría rechazar sus pagos son: insuficiencia de fondos en la cuenta débito, inconvenientes con la cuenta de débito o la cuenta de crédito u otros de carácter operativo que podrá consultar a nuestro Call Center al teléfono 618 7070.

#### 12. ¿Los pagos ya autorizados pueden ser anulados, modificados o detenidos?

Según la cantidad de autorizantes que la empresa haya establecido para la aprobación de solicitudes de transacciones el proceso de las mismas puede quedar sin efecto, pero una vez que todos hayan autorizado las mismas no es posible su anulación, modificación o detención.