

1. Información General de CitiDirect BESM Mobile

1.1 ¿Qué tipo de celulares son compatibles con CitiDirect BESM Mobile?

CitiDirect BESM Mobile es una aplicación móvil en Internet la cual puede ser utilizada en casi todos los navegadores de cualquier Smartphone. Esto incluye BlackBerry, Apple iOS, Android, Windows and Symbian, así como cualquier otro dispositivo que cumpla con los mínimos requerimientos técnicos. Para utilizar esta aplicación, el navegador del teléfono debe cumplir los siguientes requerimientos mínimos: XHTML-MP 1.0, JavaScript 1.5, CSS-MP 1.0 y que permita colocar cookies.

1.2 ¿Qué tan seguro es utilizar CitiDirect BESM Mobile?

CitiDirect BESM Mobile utiliza el sistema actual existente de acceso Challenge/Response manejando la Safeword Card. Haciendo esto, Citi autentificará y autorizará al usuario basado en el motor de privilegios que actualmente CitiDirect emplea. Usted recibirá el beneficio de esta característica de seguridad, asegurándose de que la persona que está haciendo la autorización tiene la completa responsabilidad de sus acciones durante el uso de su dispositivo móvil.

1.3 ¿En qué idiomas se puede visualizar CitiDirect BESM Mobile?

CitiDirect BESM Mobile ahora está disponible en Búlgaro, Chino (simplificado y tradicional), Checo, Español, Eslovaco, Francés, Húngaro, Inglés, Japonés, Polaco, Portugués, Rumano, Ruso y Turco

1.4 ¿CitiDirect BESM Mobile está disponible en Tablets, tales como IPAD?

Los usuarios pueden ingresar a través de este dispositivo a la siguiente url: <https://m.citidirectbe.com>, aunque la presentación no sea tan nítida.

1.5 ¿CitiDirect BESM Mobile guarda información en el dispositivo móvil?

No, ninguna información será almacenada en su dispositivo dado que es una aplicación basada en un navegador, se accede a la información a través de la página web de CitiDirect BE, tal como lo haría en un su computadora de escritorio.

1.6 ¿Cómo ingreso a CitiDirect BESM Mobile?

Puede ingresar a través de la siguiente URL: <https://m.citidirect.com>. Puede guardar el acceso directo a CitiDirect BE Mobile en la pantalla de inicio de su dispositivo móvil. En la barra de menú seleccione "Añadir a pantalla de inicio", a continuación, puede acceder a la página web como si fuera una aplicación descargada, directamente desde su pantalla de inicio.

2. Configuración de Usuarios

2.1. ¿Cuál es el procedimiento para configurar un nuevo usuario?

Favor de referirse a la Guía de Usuario. Hay una guía rápida para entrenar al usuario en la configuración.

2.2. ¿Todos los nuevos usuarios están habilitados para CitiDirect BESM Mobile? Sino ¿Cómo se puede hacer?

Todos los Client Definition se encuentran con el Paquete de Solución y configurados para esta funcionalidad; sin embargo, los usuarios deben estar configurados por los Administradores del Sistema de la empresa.

2.3. ¿La funcionalidad Client Linkage está disponible en CitiDirect BESM Mobile?

Si, Client Linkage está soportado por la funcionalidad de Mobile.

2.4. ¿CitiDirect BE Mobile está disponible para todos los usuarios de CitiDirect?

Citi está lanzando CitiDirect BE Mobile sobre una base país por país y está disponible en más de 90 países. Si no está seguro de que usted puede utilizar CitiDirectBE Mobile, por favor póngase en contacto con su representante de servicios de cliente de Citi.

3. Funcionalidades

3.1. ¿Qué tipo de pago(s) aparecen en el navegador de CitiDirect BESM Mobile para su autorización y liberación?

Todos los pagos dentro de CitiDirect® Online Banking que se encuentran pendientes por autorizar y liberar se podrán visualizar.

3.2. ¿Cuántos pagos aparecen por página?

La lista de pagos es generada dinámicamente dependiendo del tamaño de la pantalla, pero mínimo 10 pagos serán desplegados

3.3. ¿Cómo funciona la opción de filtro?

La opción de filtro para Autorización de Pagos aparece al final de la lista de pagos, debajo de los botones Autorizar/Enviar a reparar:

Moneda de Pago: Haga clic en este panel para mostrar todas las monedas de pago asociados a su lista de trabajo. Al lado de cada moneda se muestra el número de pagos asociados con esa moneda específica.

3.4 ¿Cómo puede revisar un usuario el estado de una transacción procesada desde un dispositivo móvil?

Método de Pago: Haga clic en este panel para mostrar todos los métodos de pago asociados a su lista de trabajo. Al lado de cada método de pago se muestra el número de pagos asociados con ese método de pago específico.

Número de Cuenta de débito: Haga clic en este panel para visualizar todos los números de cuenta de débito asociadas a su lista de trabajo. Al lado de cada número de cuenta se muestra el número de pagos asociados a esa cuenta específica.

Nombre de la cuenta de débito: Haga clic en este panel para mostrar todos los nombres de cuenta de débito asociadas a su lista de trabajo. Al lado de cada nombre de la cuenta se muestra el número de pagos asociados a esa cuenta específica.

Rango de Fecha Valor: Haga clic en este panel para mostrar los campos "Desde" y "Hasta". Seleccione el intervalo de fecha deseado haciendo clic en el icono de calendario.

Si desea confirmar cualquier aspecto del pago, incluyendo su registro de auditoría, puede iniciar sesión en portal.citidirect.com (no móvil) y ejecutar un reporte de auditoría-detalle. Los pagos autorizados en los dispositivos móviles serán marcados como MOBILE-AUTHORIZE en la sección Referencia Detalles, así como los pagos liberados en los dispositivos móviles serán marcados como MOBILE-RELEASE. Los pagos enviados para reparar en los dispositivos móviles serán marcados como MOBILE-SEND TO REPAIR, los pagos iniciados en los dispositivos móviles serán marcados como MOBILE-SUBMIT. Pagos autorizados por lote serán marcados como BATCH-AUTHORIZE y los pagos liberados por lote serán marcados como BATCH-RELEASE. Pagos eliminados por lotes en los dispositivos móviles serán marcados como BATCH-DELETE. Los archivos de importación autorizados por un dispositivo móvil serán marcados como MOBILE-RUN-AUTHORIZE. Los archivos de importación rechazados se marcarán MOBILE-RUN-REJECT.

3.5 ¿Para qué sirve la opción de Configuración?

El menú principal muestra las funcionalidades de CitiDirect BE Mobile. Estos están organizados Pagos, Comercio y Consultas.

- Dentro de la pestaña Pagos:** Puede autorizar pagos individuales, pagos por lote, pagos por archivo y archivos importados. También puede Liberar pagos individuales y pagos por lote. En algunos países, iniciar pagos por preformatos también está disponible.
- Dentro de consultas:** Puede ejecutar consultas de saldo y consultas de transacciones, así como ver su posición de efectivo del día.
- Dentro de vomercio:** Puede autorizar importación de Cartas de crédito, notificaciones, exportación e importación.
- Nota:** Sólo puede ver las funcionalidades a las que se le ha dado acceso.
- 3.6. ¿Los usuarios pueden modificar el número de transacciones desplegadas en pantalla?**
- Un usuario puede seleccionar "Configuración" en el pie de página de la autorización. Esto permitirá al usuario cambiar el número de transacciones que se ven en una página.
- 3.7. ¿La consulta de saldos y transacciones está disponible en tiempo real?**
- La consulta de saldos y estado de las transacciones se reflejará exactamente del mismo modo que en CitiDirect Online.
- 3.8. ¿Pueden iniciarse pagos en CitiDirect BESM Mobile?**
- Sí, las transferencias de fondos nacionales e internacionales por preformato pueden ser iniciadas por cuentas de débito en un número limitado de países.
- 3.9. ¿En qué países y cuáles métodos de pago se pueden iniciar pagos por preformato en CitiDirect BESM Mobile?**
- Actualmente CitiDirect BE Mobile soporta la iniciación de pagos por preformato en los siguientes países y métodos de pago:

Preguntas Frecuentes

País	Método de pago
Alemania	BKT EFT DFT RCH SEPA
Austria	BKT DFT EFT SEPA
Bélgica	BKT DFT EFT RCH SEPA
Bulgaria	DFT SEPA
Congo	BKT DFT CBFT FT PAYLINK (RCH)
Costa Marfil	BKT DFT EFT RCH

País	Método de pago
Dinamarca	ACH BKT EFT DFT SEPA
Emiratos Árabes	CBFT BKT DFT
Eslovaquia	DFT EFT SEPA
España	ACH BKT EFT DFT RCH SEPA
Estados Unidos de América	BKT BKT BKT
Finlandia	BKT DFT EFT SEPA

Preguntas Frecuentes

País	Método de pago	País	Método de pago	País	Método de pago
Francia	ACH	Luxemburgo	BKT	Suecia	ACH
	BKT		EFT		BKT
	EFT		DFT		DFT
	DFT		SEPA		EFT
	RCH	Nigeria	BKT		SEPA
SEPA	DFT		Tanzania	BKT	
Grecia	BKT	CBFT		DFT	
	CBFT	Cheque		EFT	RCH
	DFT	EFT		Turquía	BKT
	ACH	Noruega	BKT		EFT
	Credit/Giro		DFT		DFT
Holanda	SEPA		EFT		RCH
	BKT	SEPA	CPI		
	EFT	Paquistán	TP		
	DFT		CBFT	Uganda	BKT
	RCH	BKT	DFT		
Hungría	EFT	Polonia	CBFT		EFT
	DFT	Portugal	BKT	RCH	
	RCH		DFT	Ucrania	BKT
	SEPA	EFT	SEPA		DFT
Irlanda	RCH	Reino Unido	ACH	EFT	
	BKT		BKT	DFT	
	EFT		EFT	RCH	
	DFT		DFT	SEPA	
	SEPA		Republica Checa	DFT	Zambia
Italia	SEPA	CBFT		DFT	
	BKT	SEPA	EFT		
	EFT	Rumania	SEPA	EFT	
	DFT		DFT	RCH	
	RCH	Rusia	CBFT		
Kazakstán	EFT				
Kenia	BKT				
	Cheque				
	CBFT				
	DFT				

Preguntas Frecuentes

3.10. ¿Cuándo se inicia un pago a través de CitiDirect BESM Mobile, qué datos se deben ingresar?

Se debe seleccionar el método de pago del cual se cargó previamente el preformato. Los campos: código del preformato, Nombre / número de cuenta de débito, nombre / cuenta del beneficiario, moneda del pago y tipo de pago, todos se llenan de manera automática. Dependiendo de la configuración que se tenga en Preferencias del cliente, la referencia de la transacción puede o no llenarse de manera automática.

3.11. ¿Qué pasa si envías un pago que es parte de un lote a autorizar o enviar a reparar?

Si se autoriza un pago que es parte de un lote, el lote será actualizado y se excluirá de la autorización por lote. Si un pago es enviado a reparar, el lote será actualizado con la exclusión del pago enviado a reparar; si el pago es reparado exitosamente, vuelve a formar parte de la autorización por lote.

3.12. ¿Cómo se puede crear pagos por lote?

Un usuario puede crear pagos en lote para autorizar o liberar a través de CitiDirect BE Mobile. Para autorizar o liberar un lote, vaya a la opción "Autorizar pagos en lote" o "Liberar pagos en lote" y de clic en "**Crear nuevo lote**" en la parte superior derecha. Después ingrese los criterios que se piden.

3.13. ¿En la creación del lote, cómo se busca el ID de ejecución del archivo?

En la página de búsqueda, ingresa el ID de ejecución de archivo que estás buscando. No se tiene que ingresar todos los dígitos, puede ingresar los 3 primeros dígitos del ID de ejecución para realizar una búsqueda parcial.

3.14. ¿Cómo se autoriza un archivo importado?

Los usuarios pueden autorizar archivos importados en CitiDirect Online Banking así como en CitiDirect BE Mobile. Para autorizar un archivo de clic sobre el menú "Autorizar archivo importado" en el menú principal y en la lista de trabajo, seleccione los archivos de pagos y de clic al botón Autorizar.

Preguntas Frecuentes

3.15. ¿Cómo se visualizan las transacciones contenidas en un archivo importado durante la autorización?

CitiDirect BE Mobile solo mostrará el archivo importado a manera de resumen para facilitar la autorización. Los detalles del perfil de importación así como los detalles de ejecución pueden ser revisados en CitiDirect Online Banking.

3.16. ¿Se pueden autorizar o liberar pagos recibidos desde CitiConnect a través de CitiDirect BE Mobile?

Si, CitiDirect BE Mobile permite Autorizar archivos de pagos entregados por CitiConnect utilizando la opción "Autorizar Archivos de pagos". Esta funcionalidad es equivalente a la opción de CitiDirect Online Banking "Pagos - Autorizar Archivo".

3.17. ¿El saldo total de todas las cuentas disponible en el menú "Posición del dinero del día" también está disponible en CitiDirect Online

No, la información solo está disponible por CitiDirect BE Mobile.

3.18. ¿Cómo se calcula el total de los saldos?

Los saldos primero viajan de CitiDirect con el tipo de cambio para ser convertido a la moneda base del cliente y después se totaliza.

3.19. ¿En cuánto tiempo se actualiza el saldo en la posición del dinero del día?

Cuando un usuario hace la consulta, CitiDirect BE Mobile toma los últimos saldos de las cuentas que están en CitiDirect Online Banking.

3.20. ¿La posición del dinero del día incluye las cuentas de otros bancos (Infopool)?

Si

4. Notificaciones vía E-mail y SMS

4.1. ¿Hay una opción para no recibir las notificaciones de pago por SMS o correo electrónico?

Sí, desmarque SMS y e-mail de notificación para ese usuario en la pantalla de Administración de usuarios móviles.

4.2. ¿Cuánto tiempo se tarda en recibir las notificaciones vía SMS o por correo electrónico?

Usted debe comenzar a recibir las notificaciones por SMS dentro de 24 horas basado en la actividad de pago.

4.3. ¿Cómo puede ser reenviado el PIN?

El Administrador del Sistema puede reenviar el PIN desde CitiDirect, dentro de la administración de usuarios de dispositivos móviles.

4.4. ¿Cuál es la configuración predeterminada para las notificaciones?

Los valores predeterminados para las notificaciones dependen del tipo de notificación. Para las notificaciones de eventos por SMS, el valor predeterminado es 10 SMS por día. El valor predeterminado de notificación de pagos vía SMS (Autorizar, liberar o todo) es de 10 SMS por día. El valor predeterminado para la notificación de pago vía e-mail (Autorizar, liberar o todo) es por más de 1,000,000 de notificaciones. Para Notificación de archivos (Autorizar), el valor predeterminado de notificación vía SMS es 2 SMS por día y no hay límite predeterminado para las notificaciones de correo electrónico.