

# Nuevo Bancanet

## Preguntas frecuentes



1. **¿Por qué vía puedo acceder al nuevo Bancanet?**
2. **¿Qué debo hacer para acceder al nuevo Bancanet?**
3. **Si nunca he utilizado el canal, ¿qué debo hacer para registrarme?**
4. **¿Por qué no puedo realizar pagos y transferencias como lo hacía en la versión anterior del Bancanet?**
5. **¿Qué es APP Token VIP Access y para qué sirve?**
6. **¿Cómo podré realizar mis transacciones de urgencia mientras puedo pasar por un centro de negocios a habilitar los permisos?**
7. **¿Cuáles son las nuevas funcionalidades del canal?**
8. **¿Cuál es el costo del uso de Bancanet?**
9. **¿Cuáles son los controles de seguridad del nuevo Bancanet y para qué me sirven?**
10. **¿Cómo aprendo a utilizar el nuevo Bancanet?**
11. **¿Podré visualizar en el nuevo Bancanet todos los beneficiarios inscritos que tenía anteriormente?**
12. **Cuando realice un cambio en una plataforma, ¿podré visualizarlo en la otra? (Ejemplo: cambios de controles de seguridad, agregar beneficiarios, etc.)**
13. **¿Por qué no puedo ver todos los pagos que he realizado a mis préstamos y/o tarjeta de crédito?**
14. **¿Por qué mi clave no me funciona en uno de los Bancanet?**
15. **¿Qué debo hacer si mi token no me está llegando por SMS o correo electrónico?**
16. **¿Por qué algunas imágenes y/o algunos botones no me aparecen correctamente?**
17. **¿Qué hago si se me olvidó mi contraseña?**
18. **¿Qué hago si se me bloqueó mi usuario?**
19. **¿Qué hago si se me olvidó mi usuario?**
20. **¿Cómo agrego un nuevo beneficiario?**

### 1- ¿Por qué vía puedo acceder al nuevo Bancanet?

Puedes ingresar a través de [www.bsc.com.do](http://www.bsc.com.do), pulsando la sección de Bancanet y luego el botón de nuevo Bancanet o a través de la dirección directa [www.bancanetsantacruz.do](http://www.bancanetsantacruz.do).

### 2- ¿Qué debo hacer para acceder al nuevo Bancanet?

Si eres un usuario de la versión anterior de Bancanet, puedes ingresar tu mismo usuario y clave (todo en minúscula). Luego debes completar el proceso de cambio de contraseña, selección de imagen de seguridad y configuración de pregunta secreta.

### 3- Si nunca he utilizado el canal, ¿qué debo hacer para registrarme?

Debes ingresar a través de [www.bsc.com.do](http://www.bsc.com.do), pulsando la sección de Bancanet y luego el botón de nuevo Bancanet. Ya dentro de la plataforma debes completar el formulario "Solicitud de acceso".

Una vez finalices el proceso recibirás una llamada de nuestro Centro de Contacto (dentro de un tiempo estimado de 24 horas) para instruirte en los próximos pasos y poder suministrarte el acceso a consultas. Con el usuario registrado y la clave temporal que recibas, debes completar el proceso de cambio de contraseña, selección de imagen de seguridad y configuración de pregunta secreta.

### 4- ¿Por qué no puedo realizar pagos y transferencias como lo hacía en la versión anterior de Bancanet?

Por motivos de seguridad para poder habilitarte los permisos de pagos y transferencias, debes pasar por el centro de negocios de tu conveniencia y firmar el contrato del nuevo Bancanet. Además, se te habilitará el servicio de APP token para que puedas realizar tus transacciones con seguridad. Puedes descargar la aplicación "VIP Access-Symantec" a través del Apple App Store, Google Play Store, Windows App Store, Blackberry Word o la tienda de aplicaciones de tu teléfono inteligente. Esta aplicación, además de no tener ningún costo, te servirá como dispositivo de seguridad token para mayor comodidad y rapidez. Además de recibir el token a través de la aplicación VIP Access, puedes solicitar recibirlo a través de tu correo o celular (SMS).

### 5- ¿Qué es APP Token VIP Access y para qué sirve?

El APP Token VIP Access es una aplicación móvil que te suministrará el código aleatorio que debes utilizar para poder transaccionar en Bancanet.

### 6- ¿Cómo podré realizar mis transacciones de urgencia mientras puedo pasar por un centro de negocios a habilitar los permisos?

Puedes acceder temporalmente a la versión anterior de Bancanet a través de la misma opción que utilizabas recurrentemente con tu habitual usuario y contraseña. Recuerda que de todos modos debes pasar a firmar tu contrato lo antes posible, ya que próximamente estaremos deshabilitando la versión anterior.

### 7- ¿Cuáles son las nuevas funcionalidades del canal?

Los beneficios más relevantes de la nueva versión de Bancanet son los siguientes:

- Diseño más simple, amigable y moderno que te facilitará el uso del canal y mayor control de tus transacciones.
- Registro inmediato de beneficiarios.
- Diferentes vías para recibir tu clave transaccional (token): APP Token, correo electrónico y SMS.
- Diseño adaptable a dispositivos móviles.
- Disponibilidad de idioma en español o inglés.

### 8- ¿Cuál es el costo del uso de Bancanet?

Es un servicio totalmente gratuito.

Nota: Los pagos y transferencias electrónicas por ley conllevan un impuesto de 0.15% del monto de la misma.

### 9- ¿Cuáles son los controles de seguridad del nuevo Bancanet y para qué me sirven?

La nueva versión de Bancanet tiene varios niveles de seguridad que te servirán para realizar sus consultas y transacciones de una manera mucho más segura y simple, sin depender de la atención de tu oficial de negocio. Los controles de seguridad son:

#### Seguridad: Acceso

- Nombre de usuario: El nombre que registres como usuario debe ser alfanumérico y personalizado. Esto te servirá como primer paso de autenticación.
- Imagen de seguridad: La imagen que selecciones será mostrada tan pronto ingreses tu usuario. Debe ser siempre la misma y tienes que validarla antes de ingresar tu clave de acceso.
- Clave de acceso: Tu clave de acceso debe tener entre 8 y 20 caracteres combinados entre letras mayúsculas, minúsculas y números. Esta clave es solicitada como segundo paso de autenticación para permitir el acceso al canal.

#### Seguridad: Transacciones

A través del servicio token puedes realizar tus transacciones de forma más segura. El token es una clave aleatoria única que solamente puede ser recibida por el APP Token VIP Access, por tu correo electrónico o por SMS al número que tienes registrado. Para poder completar cualquier tipo de transacción o para inscribir los beneficiarios se te solicitará que ingreses el token. Esto te sirve como un segundo nivel de autenticación.

#### Seguridad: Bloqueos y modificaciones

- Pregunta y respuesta secreta: Las preguntas y respuestas que personalizas son requeridas por el sistema para resetear la contraseña de acceso, desbloquear el usuario y realizar cambios del perfil del cliente.

### 10- ¿Cómo aprendo a utilizar el nuevo Bancanet?

El manejo de la herramienta es bastante simple y amigable. En cada pantalla que acceses, a la derecha, tendrás unos textos de ayuda que te guiarán paso a paso en el uso del canal. Si deseas conocer todas las funcionalidades de la misma y validarla antes de descargar el "Manual de usuario Bancanet" en [www.bsc.com.do](http://www.bsc.com.do), pulsando la sección Bancanet y luego el botón "Documentos Bancanet".

### 11- ¿Podré visualizar en el nuevo Bancanet todos los beneficiarios inscritos que tenía anteriormente?

Con el objetivo de simplificarte el uso del canal, hemos transferido al nuevo Bancanet todos los beneficiarios que utilizas recurrentemente para evitarte la molestia de registrarlos nuevamente.

### 12- Cuando realice un cambio en una plataforma, ¿podré visualizarlo en la otra? (Ejemplo: cambios de controles de seguridad, agregar beneficiarios, etc.)

Por tu seguridad los cambios realizados en una plataforma no son actualizados en la otra. Una vez hayas accedido al nuevo Bancanet recomendamos que lo utilices de manera exclusiva salvo alguna emergencia puntual.

### 13- ¿Por qué no puedo ver todos los pagos que he realizado a mis préstamos y/o tarjeta(s) de crédito?

Temporalmente los pagos de préstamos y tarjeta(s) de crédito que no hayan sido realizados por Bancanet, debes consultarlos a través del centro de negocios de tu conveniencia o puedes llamar al Centro de Contacto 809-726-1000 y 809-200-0220, desde el interior sin cargos.

### 14- ¿Por qué mi clave no me funciona en uno de los Bancanet?

Recuerda que si realizaste un cambio de clave en uno de los Bancanet, en el otro canal debes de seguir usando la clave anterior.

### 15- ¿Qué debo hacer si mi token no me está llegando por SMS o correo electrónico?

Dispones de tres vías para recibir tus claves transaccionales (APP Token, correo electrónico o SMS). Si estás presentando alguna dificultad, por favor repórtala de inmediato al Centro de Contacto 809-726-1000 y 809-200-0220, desde el interior sin cargos, para que podamos ayudarte a solucionar el inconveniente. La seguridad de tus transacciones es una prioridad para nosotros.

### 16- ¿Por qué algunas imágenes y/o algunos botones no me aparecen correctamente?

Actualmente Bancanet soporta el uso de los exploradores Safari, Google Chrome e Internet Explorer. Verifica de que tengas la última versión de los mismos para mejor funcionamiento de la herramienta.

### 17- ¿Qué hago si se me olvidó mi contraseña?

En la pantalla de inicio de Bancanet, debajo de donde introduces tu usuario, aparece un link ¿"Ha olvidado su contraseña?". Debes clic en él y seguir los pasos que te indica.

### 18- ¿Qué hago si se me bloqueó mi usuario?

En la pantalla de inicio de Bancanet, debajo de donde introduces tu usuario, aparece un link "¿Su usuario ha sido bloqueado?". Debes hacer clic en él y seguir los pasos que te indica.

### 19- ¿Qué hago si se me olvidó mi usuario?

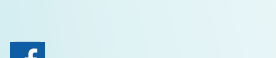
En este caso deberás contactar nuestro Centro de Contacto al 809-726-1000 y 809-200-0220, desde el interior sin cargos o visitar uno de nuestros centros de negocios. Para conocer dónde estamos ubicados, visita nuestro portal web [www.bsc.com.do](http://www.bsc.com.do) y pulsa la sección de "Centros de Negocios".

### 20- ¿Cómo agrego un nuevo beneficiario por Bancanet?

Para agregar un nuevo beneficiario por Bancanet puedes realizarlo a través de la opción de "Cuentas de Terceros", ya sea por el menú de "Transacciones" o por "Cuentas". Debes completar la información y seguir los pasos. Si deseas conocer todas las funcionalidades del nuevo Bancanet, puedes revisar nuestro "Manual de usuario Bancanet", ubicado dentro de los documentos de la sección de Bancanet de nuestro portal [www.bsc.com.do](http://www.bsc.com.do).

Teléfono 809 726 1000 / 809 200 0220, desde el interior sin cargos.

Bancanet [www.bsc.com.do](http://www.bsc.com.do)



**Banco Santa Cruz**  
Vemos el futuro juntos