



BIP Móvil **Preguntas Frecuentes**

¿QUÉ ES BIP MÓVIL?

Es el servicio de Banca Internet Móvil del Banco Provincia que te permite realizar distintas operaciones desde tu teléfono celular, tablet o iPad.

¿QUÉ OPERACIONES PUEDEN REALIZAR LOS USUARIOS INDIVIDUOS MEDIANTE ESTE SERVICIO?

- Consulta de saldos y movimientos de cuentas
- Consulta de CBU
- Consulta y modificación de Alias CBU
- Solicitud de límites transitorios de transferencias
- Solicitud de chequeras
- Consulta de tarjetas de crédito y débito
- Pago de tarjetas de crédito
- Alta de cuentas destino para transferencias
- Transferencias
- Pago de servicios
- Pagos AFIP
- Pagos DEBIN
- Recarga de celular
- Recarga de SUBE
- Consulta de préstamos
- Solicitud de plazos fijos
- Solicitud de fondos comunes de inversión
- Compra / venta de moneda extranjera
- Punto efectivo
- Consulta de avisos y promociones destacados en la pantalla inicial
- Centro de notificaciones
- Centro de contacto
- Cambio de clave
- Otras

¿QUIÉNES PUEDEN ACCEDER A ESTE SERVICIO?

Todos los clientes del Banco que posean usuario y clave para operar en BIP. Los usuarios financieros que aún no son clientes del Banco, puede acceder en la aplicación a las opciones "Sucursales y Cajeros" y "Llamanos" y consultar cómo vincularse al Banco y obtener un usuario y clave BIP para comenzar a utilizar el servicio.

¿QUÉ USUARIO Y CLAVE DEBE UTILIZAR PARA INGRESAR A BIP MÓVIL?

El usuario y la clave son los mismos que utiliza en la versión web de BIP. Si el cliente aún no opera desde BIP deberá registrarte primero en BIP y luego podrá comenzar a usar BIP Móvil.

Si no tiene usuario y clave de BIP utilizando su tarjeta de débito en un cajero automático del Banco/Link tiene que digitar en el menú Gestión de claves > Home Banking/ Banca Móvil > Obtención de Clave. El sistema le solicitará definir una clave numérica de 6 dígitos (deberá memorizarla, ya que en caso de bloquearse le servirá para loguearse desde un dispositivo móvil) que el cajero le solicitará reingresarla, para confirmar su clave. Luego, el cajero le entregará un ticket con un usuario (HBNet) que contendrá 10 dígitos numéricos o alfanuméricos (el cliente deberá conservar el ticket, el nombre de usuario asignado dura un año).

Desde la app accediendo a la opción ADHERITE se ingresan ambos datos para definir el usuario y contraseña definitivos y así comenzar a usar los canales de BIP web y BIP móvil.

¿CON QUÉ DISPOSITIVOS MÓVILES SE PUEDE OPERAR?

BIP Móvil funciona en dispositivos con los siguientes sistemas operativos:

Android: 5 o superior.

iOS: 10 o superior.

Si dispone de un dispositivo distinto puede acceder a nuestra banca móvil introduciendo la dirección <https://bipmovil.bancoprovincia.com.ar/portal> en el navegador.

¿CÓMO DESCARGO LA APLICACIÓN EN MI DISPOSITIVO MÓVIL?

Se descarga del store (tienda de aplicaciones) que corresponda al sistema operativo del dispositivo del cliente, siguiendo las instrucciones de la aplicación.

¿QUÉ SE REQUIERE PARA COMENZAR A NAVEGAR CON BIP MÓVIL?

Una vez descargada la aplicación se requiere usuario y clave BIP. Para determinadas transacciones el sistema te solicitará una clave adicional de seguridad llamada PIN BIP Móvil.

¿QUÉ ES EL PIN BIP MÓVIL?

Es una clave adicional de seguridad que el sistema solicitará para realizar determinadas transacciones, como transferencias e inversiones, entre otras.

¿QUÉ CARACTERÍSTICAS DEBE TENER EL PIN BIP MÓVIL?

El PIN BIP Móvil debe tener las siguientes características:

Tamaño: Debe estar constituida por un mínimo de 8 y un máximo de 30 caracteres.

Tipo de caracteres: Debe utilizar letras mayúsculas, letras minúsculas, números o caracteres especiales. Combinando por lo menos tres de estos cuatro grupos de caracteres.

Caracteres no permitidos: No puede contener el número de DNI, nombre y/o apellido del usuario BIP.

Caracteres especiales permitidos: ! ? + \$ % _ . @ #

Clave repetida: No se puede utilizar la misma clave que para acceder a BIP. No se puede utilizar los últimos 12 PIN BIP Móvil seleccionados.

Ejemplos de Contraseñas Incorrectas:

Clave con solo uno o dos grupos de caracteres: 368465 o ABcDEFGh

Clave muy corta: AbC12

¿CÓMO SE GESTIONA EL PIN BIP MÓVIL?

Podrá generarlo ingresando a Banca Internet Provincia (BIP) menú Seguridad / Pin Bip Móvil o bien, desde el acceso directo que está en la pantalla principal de BIP.

¿TIENE FECHA DE VENCIMIENTO EL PIN BIP MÓVIL?

El PIN BIP Móvil al igual que la clave, tiene una vigencia de 90 días.

¿QUÉ HACER SI LA APLICACIÓN NO RESPONDE?

El usuario debe constatar que su dispositivo esté conectado a la Red Móvil o Wi-fi en el lugar en que se encuentre.

En el caso de estar conectado a la Red Móvil debe verificar que el tipo de conexión sea "3G","4G","LTE" ó "H". En caso de tener conexión "E" o "G", no podrá conectarte.

¿CON QUÉ COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA CELULAR SE PUEDE UTILIZAR BIP MÓVIL?

Con todas. El servicio es independiente de la compañía de telefonía celular.

¿SE PUEDE USAR BIP MÓVIL DESDE EL EXTERIOR?

Sí, se puede utilizar desde cualquier latitud en el mundo, siempre y cuando el dispositivo esté a Wi-Fi. Si la conexión se realiza por medio de una compañía de telefonía celular, se debe tener en cuenta que se podrán aplicar cargos por Roaming Internacional de acuerdo al tipo de abono que tenga contratado.

¿PUEDE UN CLIENTE INGRESAR A BIP MÓVIL CON EL DISPOSITIVO MÓVIL DE OTRA PERSONA?

Sí, puede hacerlo siempre y cuando la aplicación esté descargada en ese dispositivo. Caso contrario, puede descargarla y comenzar a utilizarla con su Usuario y Clave.

¿CÓMO SALIR CORRECTAMENTE DE LA APLICACIÓN?

Ingresando en el menú hamburguesa  en la opción CERRAR SESIÓN ubicada en el extremo inferior.

¿CUÁNTO TIEMPO DE INACTIVIDAD PERMITE LA APLICACIÓN ANTES DE CERRAR SESIÓN?

Luego de tres (3) minutos de inactividad la sesión se cerrará.

¿TIENE ALGÚN COSTO LA DESCARGA DE LA APLICACIÓN?

No, la aplicación puede descargarse de forma gratuita desde cualquier store.

¿QUÉ HACER SI EL USUARIO CAMBIA DE DISPOSITIVO MÓVIL?

Deberá bajar la aplicación en su nuevo dispositivo y utilizar usuario y clave habituales.

¿QUÉ HACER SI EL CLIENTE CAMBIA SU NÚMERO DE TELÉFONO CELULAR?

No deberá hacer nada, Bip Móvil es independiente del número de celular y la compañía telefónica que utilice el cliente.

¿CÓMO CONSULTAR EL SALDO DE LAS CUENTAS?

Al ingresar en el menú CUENTAS ubicado debajo del carrito de imágenes se pueden consultar todas las cuentas y saldos disponibles. Para mayor detalle de los saldos se puede seleccionar la cuenta deseada y luego presionar la opción DETALLE en la barra superior.

¿CÓMO CONSULTAR LOS ÚLTIMOS MOVIMIENTOS?

Al acceder al menú CUENTAS ubicado debajo del carrito de imágenes se pueden consultar todas las cuentas. Presionando sobre ellas se pueden ver los movimientos y su detalle.

¿CÓMO PAGAR UN IMPUESTO O SERVICIO?

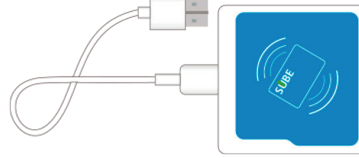
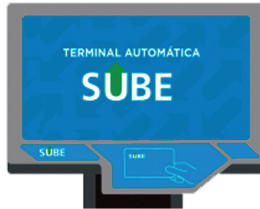
Deberá ingresar en el menú PAGOS ubicado debajo del carrito de imágenes y luego elegir la opción Pago de Servicios, seleccionando la tarjeta de débito y presionando BUSCAR, se pueden ver los servicios e impuestos próximos a vencer que se hayan cargado anteriormente por BIP versión web.

Luego de seleccionar el impuesto o servicio, se debe elegir la cuenta a debitar y presionar el botón PAGAR. Por último, presionando el botón CONFIRMAR se da por finalizada la transacción.


¿CÓMO REALIZAR UNA RECARGA DE CELULAR?

Se accede desde la opción CELULAR del menú ubicado debajo del carrito de imágenes y para realizar una recarga debe completar los siguientes datos: cuenta a debitar, celular (en caso de no tener un celular declarado presionar el botón agregar), importe en pesos. Por último seleccioná RECARGAR y luego CONFIRMAR para culminar la operación. Acreditá la carga apoyando la SUBE en una Terminal



Automática, dispositivo de Conexión Móvil SUBE o la app Carga SUBE Beta





¿CÓMO CONSTITUIR UN PLAZO FIJO DIGITAL?

La opción Inversiones dentro del menú hamburguesa  muestra la opción de solicitar un nuevo plazo fijo ingresando los siguientes datos: tipo, cuenta relacionada, plazo / vencimiento (completándose automáticamente el dato no ingresado), capital (monto mínimo \$1.000). En esta instancia podrá seleccionarse la opción de renovación automática. Una vez completados los datos se selecciona la opción CONSTITUIR y luego CONFIRMAR para finalizar la operación.

¿CÓMO HACER QUE EL PLAZO FIJO DIGITAL SE RENUEVE AUTOMÁTICAMENTE AL VENCIMIENTO?

Al ingresar en la opción Inversiones dentro del menú hamburguesa , seleccionar la opción Plazos fijos vigentes dentro del menú dango , donde se pueden consultar todos los plazos fijos aún no vencidos. El usuario puede seleccionar el de su interés, ver el detalle y si desea renovarlo, en la parte inferior de la pantalla aparece el botón RENOVAR que permite activar la renovación automática del plazo fijo seleccionado (hasta 6 renovaciones automáticas).

¿CÓMO CONSULTAR LAS TASAS DE PLAZO FIJO?

Si el usuario accede a la opción Inversiones dentro del menú hamburguesa  y luego en la opción Tasas plazo fijo dentro del menú dango , se pueden consultar por Tipo de plazo fijo las diferentes pizarras según el plazo.

¿CÓMO CONSULTAR MIS TARJETAS DEL BANCO PROVINCIA?


Al acceder al menú TARJETAS ubicado debajo del carrito de imágenes puede consultarse todas las tarjetas vigentes. La opción VER CONSUMOS permite acceder al detalle de los consumos, límites, fechas de vencimiento/cierre,

número de cuenta y saldos de cada una de las tarjetas.

¿CÓMO PAGAR LAS TARJETAS DE CRÉDITO BANCO PROVINCIA?

Al consultar el menú TARJETAS ubicado debajo del carrito de imágenes se pueden visualizar todas las tarjetas vigentes. Una vez seleccionada la tarjeta elegida, presionando el botón PAGAR, deberá ingresar la cuenta a debitar, el importe y un concepto (detalle de referencia). Por último, digitando el botón PAGAR y luego CONFIRMAR finaliza la transacción.

¿CÓMO REALIZAR UNA COMPRA O VENTA DE MONEDA EXTRANJERA ENTRE CUENTAS PROPIAS?

Al ingresar la opción Compra/Venta de ME disponible en el menú hamburguesa  podrá realizar transacciones de compra y venta de dólares, completando los siguientes datos:

1.Cuenta Origen: si se selecciona una cuenta en pesos el sistema reconoce automáticamente que se trata de una compra y viceversa si la cuenta de origen en dólares;

2.Cuenta destino: puede ser en pesos o dólares, dependiendo de la selección de la cuenta de origen;

3.Monto: puede ingresarse tanto el importe en pesos como en dólares calculándose automáticamente el campo no ingresado, de acuerdo con el tipo de cambio vigente;

4.Origen de los Fondos: el sistema brinda opciones predeterminadas para seleccionar.

Por último se debe seleccionar el botón Continuar y luego Confirmar para finalizar la operación.

Esta operación puede realizarse solo los días hábiles de 10:00 a 15:00.

En caso de no contar con una cuenta en dólares la transacción debe realizarse desde la versión de BIP Web, que permite con una simple operación inicial hacer

una apertura automática de una cuenta en dólares.

¿CÓMO BUSCAR CAJEROS AUTOMÁTICOS Y SUCURSALES?

La opción Sucursales y Cajeros dentro de la pantalla de ingreso de BIP Móvil permite buscar filiales y cajeros automáticos por zonas y barrios.

¿DÓNDE PUEDEN HACERSE CONSULTAS SOBRE BIP MÓVIL?

Deberá llamar al Centro de Contacto Telefónico BIP 0810-122-0333 o vía mail a BIPMovil@bpba.com.ar

¿CÓMO DESBLOQUEAR UN USUARIO?

Al ingresar en la web del Banco a la pantalla para acceso a BIP, deberá seleccionar la opción "Usuario Bloqueado" haciendo clic sobre el mismo. A continuación se desplegará una nueva pantalla para ingresar el NOMBRE DE USUARIO, el sistema solicitará al usuario que responda 2 de las 5 preguntas de autenticación que seleccionó al momento de adherirse a BIP.

Una vez realizados los pasos anteriores, el usuario se encuentra desbloqueado y puede ingresar a BIP o BIP Móvil nuevamente.

(Importante: tendrá tres intentos más para loguearse, en el caso de ser fallidos quedará bloqueado definitivamente debiendo acudir a un Cajero Automático para solicitar un nuevo usuario y clave).

¿EN CUÁNTOS DISPOSITIVOS MÓVILES PUEDO UTILIZAR LA APLICACIÓN?

En dispositivos iOS y ANDROID, pero sólo se puede tener abierta la sesión en un dispositivo a la vez.

¿QUÉ HACER EN CASO DE ROBO/PÉRDIDA DE UN DISPOSITIVO MÓVIL?

Deberá volver a bajar la aplicación en el nuevo dispositivo e ingresar con el usuario y clave habituales.

¿SE PUEDE BLOQUEAR EL PIN BIP MÓVIL?

No, el PIN BIP Móvil no se bloquea. Si se ingresa erróneamente tres veces, se bloquea el Usuario BIP. En ese caso deberás ingresar a la opción "Usuario Bloqueado" dentro de la pantalla de ingreso a BIP en la versión web y completar el circuito de desbloqueo.


¿QUÉ HACER SI EL USUARIO OLVIDA SU PIN BIP MÓVIL?

Si olvida su PIN BIP Móvil deberá ingresar a BIP en la versión web, ir al menú Seguridad/Pin BIP Móvil y generar uno nuevo.


¿CÓMO ENVIAR MENSAJES AL BANCO?

El usuario accede a la opción Centro de Contacto dentro del menú hamburguesa y al seleccionar la opción mensajes se le solicitará un teléfono de contacto, a la vez que le permitirá redactar un mensaje al Banco para realizar consultas sobre la app.

¿QUÉ ES LA BAJA BIP MÓVIL?

Al seleccionar esta opción ubicada dentro del menú hamburguesa , el usuario estará activando la baja del servicio móvil. Si en el futuro desea operar nuevamente, al ingresar con su usuario y clave de BIP, el sistema le solicitará que lea y acepte los Términos y Condiciones vigentes.

¿QUÉ ES EL CENTRO DE NOTIFICACIONES?

Es una herramienta que permite mostrar a los usuarios BIP y BIP Móvil mensajes personalizados (alertas) sobre acreditación de haberes, promociones y descuentos, avisos, plazos fijos y otros movimientos de interés para los clientes. Se ubica en el extremo superior y se destaca con el ícono de una campanita verde  y al recibir una o más alertas, se resalta el ícono con color rojo la cantidad de notificaciones recibidas.