

PREGUNTAS FRECUENTES

AFILIACIÓN

1. ¿Cómo puedo afiliar mi empresa a Nexo Jurídico?

Si eres cliente EXTERIOR persona Jurídica, solo debes contactar a tu Ejecutivo de Negocios y solicitar la afiliación al servicio.

2. ¿El uso del servicio tiene algún costo?

La afiliación a Nexo Jurídico y las transacciones que realices son completamente gratuitas no tiene costo, a excepción de las Transferencias y Pago de Tarjetas de Crédito a Terceros de otros bancos, Pagos de Nómina y Proveedores por las cuales se generará un cobro de comisión según la tarifa vigente por este servicios.

3. ¿Cuáles son los requisitos para afiliar mi empresa al servicio Nexo Jurídico?

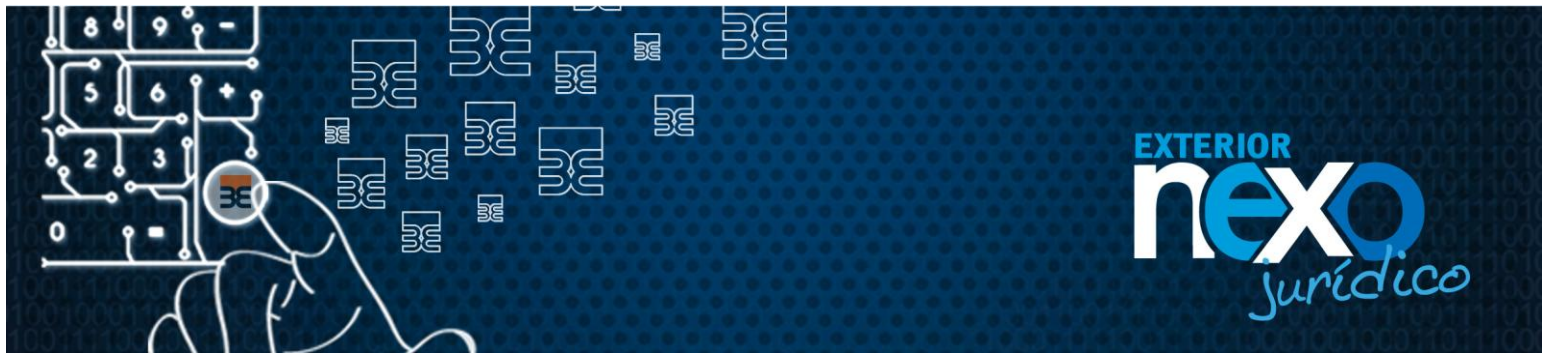
- ✓ Poseer un producto con Banco Exterior
- ✓ Firmar la planilla de afiliación al Servicio Nexo Jurídico
- ✓ Firmar la planilla de activación de servicios Cash Management (en caso solicitar los servicios de pago de nómina y proveedores)

4. ¿Qué necesito para ingresar al servicio Nexo Jurídico?

- ✓ Afiliarse al servicio
- ✓ Computador
- ✓ Acceso a internet
- ✓ Disponer de navegadores: Internet Explorer 9 +, Chrome: 29,0 +, Firefox: 24,0+, Safari: 6,0+

5. Ya estoy afiliado. ¿Qué debo hacer para ingresar?

Una vez entregado a tu Ejecutivo las planillas firmadas y selladas, recibirás en un lapso de 24 horas un correo electrónico con la clave temporal para realizar el auto registro. La persona asignada por la empresa para ser usuario Master, deberá ingresar en la página web del banco: www.bancoexterior.com y hacer clic en el botón Empresas, luego hacer clic en el botón Nexo Jurídico.



En la sección Usuario Nuevo, deberás hacer clic en el botón: Click aquí por Auto Registro, y sigue las instrucciones que se te indican hasta completar el proceso.

Recuerda: Si no encuentras el correo electrónico, por favor asegúrate que el correo no se encuentra como "No deseado" o en la carpeta "Spam" del buzón de tu correo electrónico.

6. Si no recibo el correo electrónico con la clave temporal. ¿Qué debo hacer?

Si se trata del Usuario Master, deberá comunicarse con su Ejecutivo y verificar la dirección de correo electrónico registrado en la planilla de afiliación.

Si es algunos de los sub usuarios creados, deberá contactar a su Usuario Master o Administrador y canalizar su solicitud.

7. Si me bloqueo durante el proceso de auto registro. ¿Qué debo hacer?

Deberás comunicarte con la Unidad de Soporte Exterior Jurídico al (0212) 501 5500, indicar el inconveniente presentado y luego de las validaciones recibirás nuevamente, una clave temporal para que inicies el proceso de auto registro.

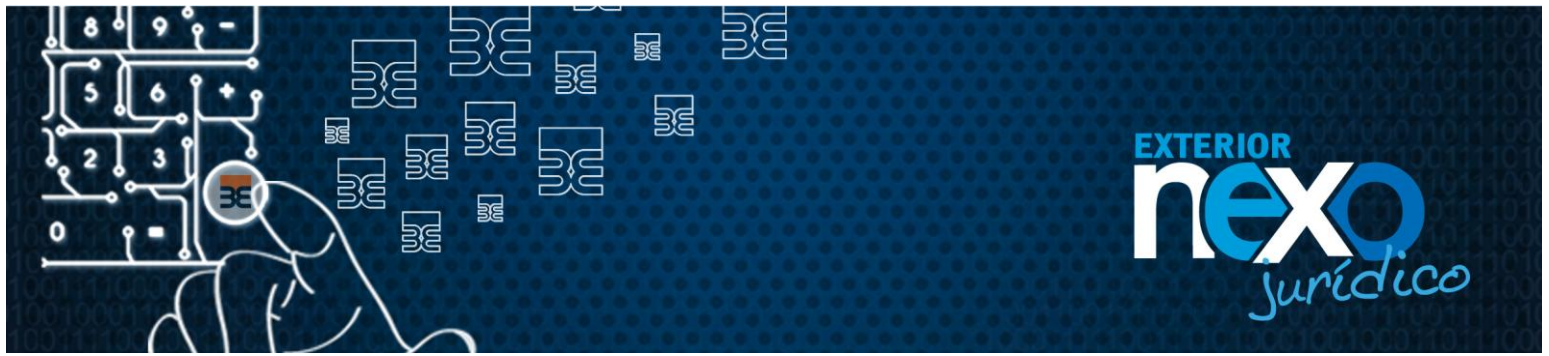
8. No logro completar el proceso de auto registro. ¿Quién puede asesorarme?

En caso de presentar alguna duda o inconveniente durante el proceso de auto registro, puedes comunicarte de lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. con la Unidad de Soporte Exterior Jurídico al (0212) 501 5500, también a través del correo electrónico nexoclientejuridico@bancoexterior.com.

ACCESO

9. ¿Qué necesito para tener acceso a Nexo Jurídico?

Sólo necesitas tener un computador con conexión a Internet y estar debidamente registrado al servicio Internet e-24. Ingresa a la dirección www.bancoexterior.com y comienza a disfrutar de los servicios que hemos diseñado para tu comodidad.



10. Olvidé mi usuario de acceso a Nexo Jurídico, ¿Qué debo hacer?

A través de la opción ¿Olvidaste tu usuario?¹ podrás realizar la recuperación de usuario, este proceso te permite conocer el usuario creado durante el proceso de auto registro.

11. Deseo cambiar el nombre de usuario creado durante el proceso de auto registro. ¿Cómo lo hago?

El nombre de usuario creado durante el proceso de auto registro no puede cambiarse luego de creado.

12. Olvidé mi contraseña, ¿Qué debo hacer?

A través de la opción ¿Olvidaste tu contraseña?¹ podrás realizar la creación de una nueva contraseña para que puedas ingresar al servicio.

13. ¿Qué pasa si ingreso la clave errada para ingresar?

Si ingresas en tres oportunidades consecutivas la contraseña errada, el sistema suspenderá el usuario. No podrás ingresar hasta que gestiones el cambio de estatus del usuario.

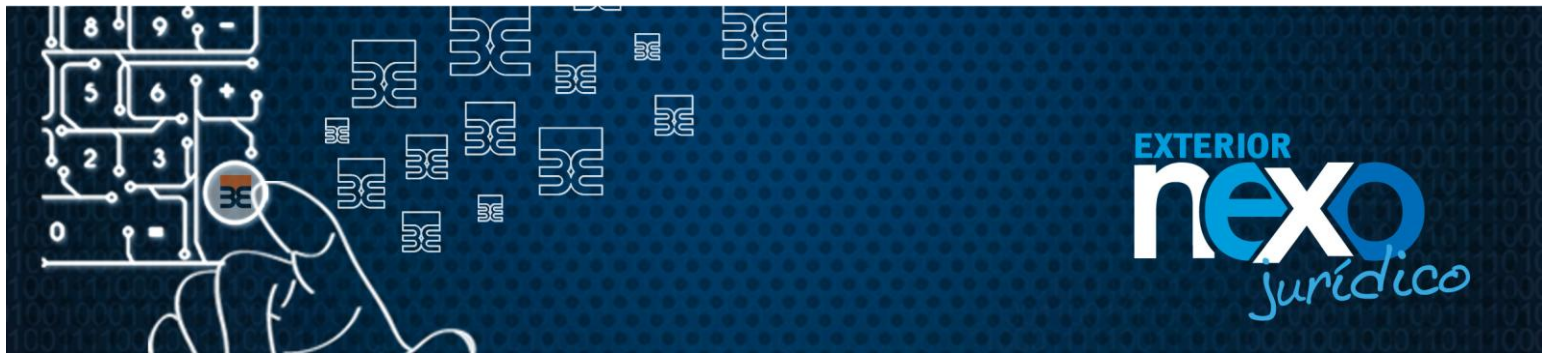
14. Mi usuario está suspendido, ¿Qué debo hacer?

A través de la opción ¿Tu usuario está suspendido?¹ podrás realizar el cambio de estatus del usuario ingresando los datos y completando de forma satisfactoria el proceso que te solicita el sistema.

15. No pude completar de forma satisfactoria el cambio de estatus de mi usuario suspendido y se ha bloqueado, ¿Qué debo hacer?

Debes comunicarte de lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. con la Unidad de Soporte Exterior Jurídico al (0212) 501 5500. Solicitar el desbloqueo del usuario y recibirás por correo electrónico una clave temporal el cual deberá ingresar luego de insertar el usuario.

¹ Estas opciones solo están disponibles para los usuarios Master. Los sub usuarios creados deberán gestionarse con el usuario Master de la empresa.



16. Olvidé todos mis datos para ingresar ¿Cómo los recupero?

Debes comunicarte de lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. con la Unidad de Soporte Exterior Jurídico al (0212) 501 5500, también a través del correo electrónico nexoclientejuridico@bancoexterior.com. y solicitar el reinicio de usuario, te llegará por correo electrónico una clave temporal el cual deberá ingresar.

17. ¿Puedo otorgar accesos a otras personas para que ingresen a consulta o realizar operaciones?

Como usuario Master, puedes administrar los accesos a otros usuarios (sub usuarios) con la asignación de funciones específicas en la opción Administración de Usuarios

Los sub usuarios puedes ser de acuerdo a las funciones otorgadas:

- ✓ Admin= administrador de sub usuarios: puede cargar pagos y realizar el control para administrar la creación y accesos de otros sub usuarios
- ✓ Usuario=puede ser Iniciador, Aprobador o Mixto.

El Iniciador, consulta de cuentas y/o carga pagos de acuerdo a los accesos otorgados.

El aprobador, Aprueba/Rechaza los pagos cargados por el Iniciador de acuerdo a los poderes de aprobación otorgados.

El Mixto es un Iniciador y Aprobador pero sobre servicios distintos. Es decir, si es iniciador para el pago de tarjetas de crédito no puede aprobar/rechazar la misma operación.

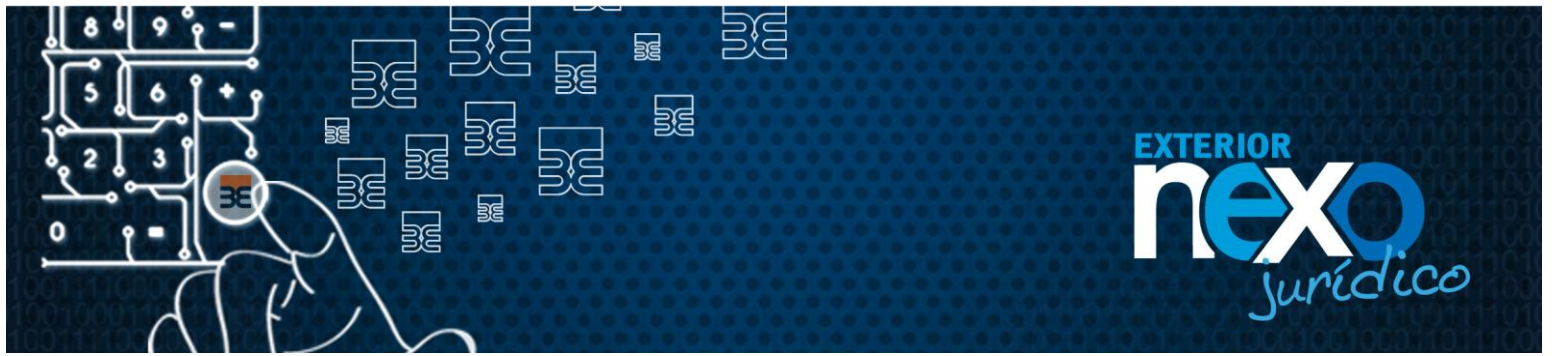
18. ¿Qué es el Modelo de Autorización?

Esta opción permite al usuario Master o sub usuario Administrador, asignar los niveles de autorización por operación y cuenta a los sub usuarios aprobadores para que se puedan ejecutar pagos y transferencias.

Es necesario definir el esquema de aprobación (firmas) para los pagos de servicios, tarjetas de crédito y transferencias, en caso contrario las operaciones no se procesarán.

19. ¿Cuáles con los mecanismos de seguridad que dispone Nexo Jurídico?

Nexo Jurídico dispone de diferentes métodos de seguridad como lo son:



- **Imagen antiphishing:** imagen seleccionada por el usuario para autenticar que efectivamente el usuario está ingresando en Nexo Jurídico.
- **Claves dinámicas:** al momento de realizar una afiliación se solicitará la clave dinámica enviada por correo electrónico y sms.
- **Monitoreo de las operaciones:** monitoreo de las operaciones que realizas a fin de prevenir cualquier eventualidad.
- **Preguntas de seguridad:** preguntas configuradas por el usuario y el cual podrá cambiar cuando lo desee.

20. ¿Las claves de acceso se vencen?

Si, tienen un vencimiento automático de 90 días continuos.