

Preguntas frecuentes de App Banco de la Nación

1. **¿La descarga del aplicativo desde el App Store, App Gallery o Play Store tiene algún costo?**

No, la descarga es gratuita.

2. **¿Puedo crear en el aplicativo mi clave de seis dígitos de Banca por internet?**

Sí, en la pantalla de inicio se puede visualizar la opción Generar tu clave de internet, luego de completar correctamente los datos solicitados, te llegará una constancia de generación de clave al correo electrónico previamente ingresado.

3. **¿Si olvidé mi clave de seis dígitos de banca por internet, puedo recuperarlo por el aplicativo?**

Sí, en la pantalla de inicio del aplicativo, también está la opción ¡La olvidé!, la misma que te dirigirá a un formulario donde debes completar los datos que permitirán al Banco validar tu identidad como titular de la cuenta. Al finalizar este proceso y una vez que hayas definido tu nueva clave de acceso, se te enviará un correo electrónico con la constancia de generación de clave por olvido.

4. **¿Cuáles son las operaciones financieras que se pueden realizar por la App del Banco de la Nación?**

Las operaciones financieras son transferencias mismo banco, transferencias a contactos, transferencias interbancarias inmediatas y diferidas, pago de tarjeta de crédito de otros bancos inmediato y diferidas, emisión de giros, recarga de celular, pagos de agua, luz, telefonía fija y móvil, cable, pago a empresas y generación de código para retiro sin tarjeta.

5. **¿Los giros emitidos a través de la App exigen el registro del lugar de cobro?**

No, los giros emitidos a través de la App no exigen el registro del lugar donde se efectuará el cobro. Cada giro tiene un número y una clave que debe proporcionarse al beneficiario para que pueda efectivizar el cobro en **cualquier** agencia o agente del Banco de la Nación.

6. **¿Cuánto es el monto máximo acumulado por las operaciones realizadas en el día a través del App?**

El monto máximo por día es de S/ 10,000.00, el cuál es compartido con MultiRed Virtual.

7. **¿Si no tengo TOKEN o la Clave Dinámica Digital activa puedo realizar alguna operación en la App del Banco de la Nación?**

Solo puedes efectuar consultas de CCI, consulta de saldos y últimos movimientos de tus cuentas de ahorro, consulta de saldos y próximas cuotas de pago de tus préstamos personales (si los Tuviera). Adicional a eso, podrás utilizar las herramientas "Ubícanos" y "Contáctanos".

8. ¿Dónde puedo afiliarme a la Clave Dinámica Digital o solicitar mi TOKEN?

Puedes solicitar la afiliación de la Clave Dinámica Digital en cualquier agencia del Banco de la Nación de manera gratuita con tu DNI y tarjeta Débito BN. Teniendo en cuenta, que en 24 horas debe activar su clave dinámica digital en su dispositivo personal móvil.

Si solicita la entrega del TOKEN físico, solo la primera es gratuita.

9. ¿Cómo puedo acreditar cada operación que realice por la App del Banco de la Nación?

Al registrarte al aplicativo, te solicitaremos obligatoriamente un correo electrónico, esa dirección servirá para remitirte todas las constancias de las operaciones que realices y, opcionalmente, podrán ingresar también el correo de tu beneficiario (de ser el caso), a quién le llegará una copia de la constancia.

10. ¿Hay un límite para el registro de operaciones frecuentes?

No hay límites. Puedes crear los alias de operaciones frecuentes que desees.

11. ¿Para qué me sirve la opción “Editar perfil”?

En esta opción podrás editar y actualizar tu número y operador de teléfono móvil, y aún más importante, tu dirección de correo electrónico a donde luego te llegarán las constancias de las operaciones que realices a través de la App. Por tu seguridad se solicitará la validación de la clave dinámica digital o que ingreses tu clave token.

12. ¿No visualizas el teclado en la pantalla de tu smartphone y eso te impide registrar los datos para ingresar (hacer *login*) a la App BN?

Prueba desactivando la opción de botón asistente o *assistiveTouch*, cierra todas las aplicaciones o ventanas que tengas abiertas en el celular incluyendo las de videos y música, asimismo cierra el APP del BN y vuelve abrirla; reintenta ingresar tus datos. Es necesario que NO exista ninguna aplicación superpuesta para que el teclado del APP BN este operativo con normalidad. Es parte de la configuración del equipo del cliente o como este usando sus aplicaciones.

13. ¿Qué debo hacer cuando me pida actualizar mis datos en la App BN?

Se debe ingresar los datos actualizados, validar y confirmar la operación con la clave dinámica digital que se autocompleta inmediatamente o ingresar la clave Token.

14. ¿En qué consiste las transferencias a contactos?

Es un servicio que permite enviar y recibir dinero entre personas naturales tan solo con el número de celular, sin necesidad de usar el número de cuenta o el Código de Cuenta Interbancaria (CCI) del destinatario. Para lo cual debes afiliarte. Este tipo de transacciones se realizan a través de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE).

15. ¿Se necesita afiliarse a yape o plin para poder transferir desde mi APP BN?

No. Ahora usando las transferencias a contactos puedes enviar de manera inmediata desde la APP del Banco de la Nación a billeteras digitales tales como yape, plin o a diversos bancos.

Asimismo, afiliándote al servicio de transferencias a contactos también puedes recibir dinero desde un yape, plin o diversos bancos.

16. ¿Cómo me puedo afiliar para recibir las Transferencias a través de mi número celular?

Sigue estos 4 pasos desde la App BN:

Paso 1: Desde la APP BN selecciona la opción "Transferir a celular"

Paso 2: Verifica que el número sea correcto, luego presiona "Continuar"

Paso 3: Digita el código de verificación enviado a su celular mediante SMS

Paso 4: Espera que se autocomplete la clave dinámica digital o ingresa tu clave token, acepta los términos y condiciones y pulsa "Quiero Afiliarme. ¡Listo, ya estás afiliado!"

Recuerda que puedes verificar tu afiliación en el botón "configuración y seguridad", luego "configurar transferencias a contactos".

17. ¿Cómo envío una transferencia usando un número celular y/o contacto?

Sigue estos 4 pasos

Paso 1: Elige en el menú la opción de transferir a celular

Paso 2: Elige entre tus contactos o digita el número a transferir

Paso 3: Ingresa el monto y luego selecciona la entidad a donde enviarás el dinero.

Paso 4: Confirma la operación y ¡listo!

También puedes usar el acceso directo para transferir: "Transfiere de celular a celular" Hazlo aquí (se encuentra en la parte inferior de la App)

18. ¿Hasta qué importe podemos transferir usando un número celular y/o contacto?

Puedes transferir a las billeteras digitales y otros bancos desde S/ 0.20 hasta S/ 500.00 por operación y S/ 10,000.00 en total del día.

Para cuentas del Banco de la Nación puedes transferir desde S/ 1.00 hasta S/ 10,000.00, y S/ 10,000.00 en total del día.

Tus transferencias interbancarias hasta S/ 500.00 son gratis. (*)

(*) Aplicable cuando las entidades de destino participen del Servicio TIN Especial. Para más información sobre que entidades participa visite el sitio web: <https://www.transferenciasinterbancarias.pe/como-hacer-transferencias-gratis/>.

19. ¿Podemos utilizar las transferencias a contactos las 24 horas?

Si, excepto durante los siguientes intervalos de tiempo:

De 1:58 am a 3:32 am

De 3:56 pm a 4:01 pm

De 8:53 pm a 9:22 pm

20. ¿Cómo me desafilio del servicio de transferencias a contactos?

Aquí te enseño como:

Paso 1 Ingresa a configuración y seguridad

Paso 2 Transferencia a Contacto

Paso 3 Quiero Desafiliarme y seleccione el motivo

21. ¿Si tengo Token físico puedo realizar operación mediante la APP BN o Banca por Internet?

Si, puedes realizar tus operaciones a través de tu App y/o Banca por Internet mediante la confirmación de la clave Token.

22. ¿Cuánto tiempo demora en llegar mi transferencia a contactos a la entidad de destino?

Las transferencias son inmediatas.

23. ¿Puedo transferir en dólares?

No, solo en soles.

24. ¿Qué canales de atención tengo disponibles para transferir a contactos y/o celular?

Se encuentra disponible en la APP BN y Banca por Internet.