

# **C-Bandes**Guía para Clientes





- ¿Qué es @-Bandes?
- ¿Cómo se accede a **@-Bandes**?
- ¿Cómo se solicita el servicio?
- ¿Cómo se accede por primera vez?
- ¿Qué es la Tarjeta de Coordenadas?
- ¿Qué es el sello de seguridad?
- ¿Qué es el escritorio de @-Bandes ?
- ¿Qué significa un ambiente y como se navega?
- ¿Qué es la Mensajería @-Bandes?
- ¿Cómo se actualizan los datos personales y la configuración de las preferencias de usuario?

### Índice

- ¿Dónde se ven los productos y servicios del Cliente?
- ¿Cómo se personalizan los productos de un Cliente?
- ¿Desde qué dispositivos se puede acceder a @-Bandes ?
- ¿Cómo se realiza una transferencia?
- ¿Cómo se guarda una plantilla de transferencia?
- ¿Qué son y cómo se accede a las transacciones pendientes?
- en caso de olvido de contraseña
- ¿Qué se debe hacer en caso de extravío o hurto de la Tarjeta de Coordenadas?
- Atención Telefónica personalizada



#### @¿Qué es @-Bandes?

**@-Bandes** es el servicio de Banca por Internet de Banco Bandes Uruguay S.A.

#### @¿Cómo se accede a @-Bandes?

Se accede desde el link @-Bandes en el

Página siguiente

portal web en www.bandes.com.uy



Página Anterior

Volver al Índice



#### Solicitud del Servicio

Para acceder a la Banca por Internet de Banco Bandes Uruguay S.A., debe solicitar la vinculación al canal, en cualquier Sucursal del banco.

#### Clientes Personas Físicas

Deben presentarse con su documento de identidad vigente y aportar la dirección de su correo electrónico, donde desee recibir la invitación para **@-Bandes**.

#### Clientes Personas Jurídicas

Deben presentarse los apoderados registrados en Banco Bandes con la persona designada como administradora \* de la cuenta en **@-Bandes** .

La invitación para acceder al servicio, se recibirá en la dirección de correo

electrónico indicada por el administrador designado.

\* <u>Administrador</u> es la persona designada por los representantes de una Persona Jurídica para gestionar la cuenta. Podrá gestionar invitaciones y permisos a otros usuarios.





# Solicitud del Servicio -Continuación-

Al realizar la solicitud en la Sucursal, se envía un correo electrónico al nuevo usuario, conteniendo un código de invitación .

#### Ese código tiene un plazo máximo de vigencia de 48 horas corridas.

Pasado el período indicado, NO podrá acceder al link, por lo que deberá dar aviso al banco para que le envíe una nueva invitación al sitio.

Una vez obtenido su acceso en la Sucursal, se le entregará una **Tarjeta de Coordenadas**, la cual deberá utilizar para registrarse en el sitio y para hacer de forma segura algunas transacciones.



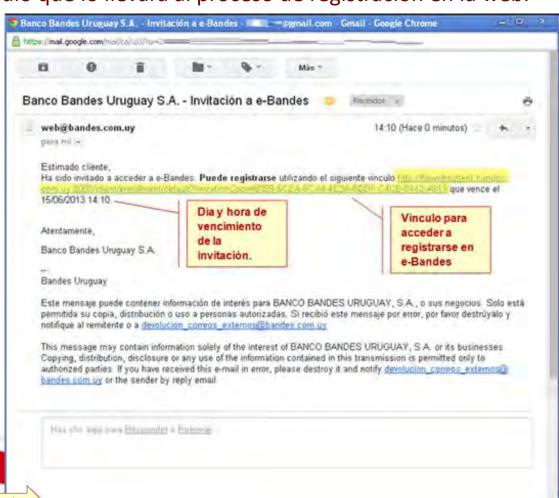
# Registración en @-Bandes -¿Cómo se accede por primera vez?-

Una ver realizado el trámite de solicitud de adhesión, Usted recibirá un correo electrónico, con un hipervínculo que lo llevará al proceso de registración en la web.

El correo electrónico será recibido desde la dirección

web@bandes.com.uy

Haciendo clic en el vínculo del correo electrónico de invitación, se dispara el proceso de registración que consta de 6 pasos.





#### Registración en @-Bandes

#### -Paso 1- Verificación de Datos

En el primer paso, se muestran los datos del usuario, los cuales debieron ser actualizados al momento de realizar la solicitud en la Sucursal.

En caso de discrepancias, debe comunicarse con el Banco.

Pinchando en el botón ◆ siguiente se pasa al paso N° 2.



# Bandes BANCO BANDES URUGUAY S.A

#### Registración en @-Bandes

-Paso 2-

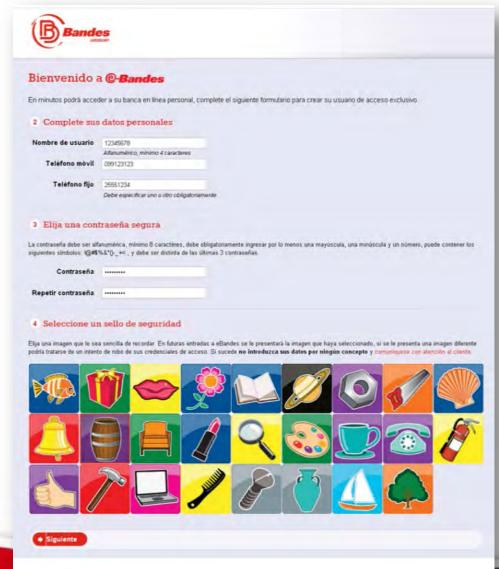
La pantalla siguiente muestra los pasos 2 al 4.

El paso 2 consiste en ingresar Nombre del usuario para el sistema.

Por defecto muestra el número de documento de identidad (se puede utilizar cualquier nombre).

El <u>nombre de usuario</u> que elija le va a ser requerido ante cualquier trámite que realice relativo a este servicio.

Adicionalmente deberá completar los números de teléfono de contacto.



# Bandes BANCO BANDES URUGUAY S.A

#### Registración en @-Bandes

-Paso 3-

En el paso 3 deberá ingresar la contraseña.

En pantalla se indica las características de la misma:

- Debe ser alfanumérica (combinar números y letras).
- Tener un mínimo de 8 caracteres.
- Por lo menos tener 1 letra en mayúscula, 1 letra en minúscula y 1 número.
- Puede contener los siguientes símbolos (!@#\$%&\*()- +=.,).
  - Debe ser distinta a las últimas 3 contraseñas que haya usado



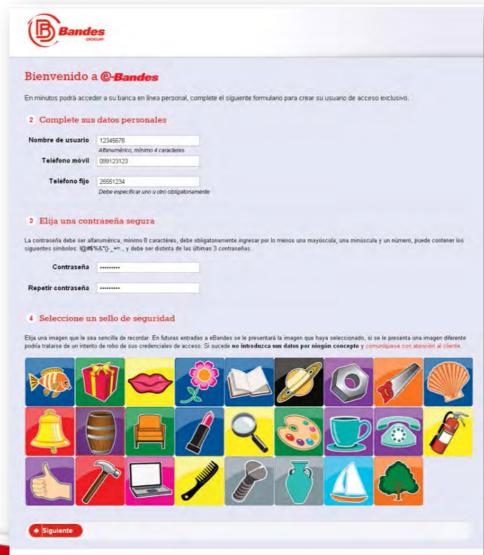
# Bandes BANCO BANDES URUGUAY S.A

#### Registración en @-Bandes

-Paso 4-

En el paso 4 debe elegir de la lista de imágenes, una que será el sello de seguridad del usuario.

Este es un elemento de seguridad adicional que brinda **@-Bandes**. Cada vez que se conecte al portal, luego de introducir su nombre de usuario y contraseña, deberá aparecer la imagen seleccionada, de no ser así, debe comunicarse con atención al cliente al número (2) 1716. Fuera de Uruguay anteponer el código de país 598. Al finalizar el paso 4, haga clic en





### Registración en @-Bandes

-Pasos 5 y 6-

- los muestra elementos que Usted, debe recordar, tales como:
  - Nombre de Usuario
  - Sello de Seguridad elegido.

Téngase presente que ante consultas y reclamos deberá informar el Nombre de Usuario.

En el paso 6, debe ingresar el código de la Tarjeta de Coordenadas que te solicita el sistema.



Al terminar haces clic en el botón siguiente





#### Aceptación de Condiciones de Servicio

Una vez culminada la registración en el sitio, deberá aceptar las condiciones de uso, marcando la casilla correspondiente.

Finalmente, simplemente pinchar el botón • Entrar

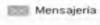


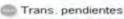


# Registración en @-Bandes

-Fin-











(La Gran Empresa S.A.)





Escritorio

Productos

Servicios



6



#### iBienvenido!

Para facilitarle el uso de la herramienta, hemos habilitado los globos de ayuda que explican las diferentes características del servicio.

Una vez se encuentre familiarizado puede desactivar los globos para eliminar distracciones. Esta configuración estará siempre disponible en las opciones de su menú de usuario



No hay mensajes nuevos



No hay transacciones pendientes

#### Caja de Ahorro \$ 40011825-0



Saldo total

s 5.934,04

#### Caja de Ahorro U\$S 40011825-0



Saldo total

uss 6.259,71

#### Caja de Ahorro € 40011825-0



Saldo total

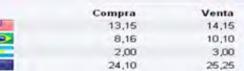
c 460,97

17 28 12 de Julio

Último acceso 28/06/2013 12:40

¿Sospecha de un acceso fraudulento?







### ¿Qué es la Tarjeta de Coordenadas?

La tarjeta de coordenadas es una herramienta de seguridad, adicional a la contraseña o clave de seguridad bancaria requerida para realizar algunas operaciones, aceptación de condiciones o contratos, o procesos de recuperación de contraseña.

Conforma un segundo factor de autenticación, pero a diferencia de la contraseña, que es fijo, la Tarjeta de Coordenadas es dinámica.

Usted debe solicitarla personalmente en las Oficinas del Banco, donde radica su cuenta.

Cada usuario tendrá una sola y única Tarjeta de Coordenadas, independientemente de la cantidad de ambientes (cuentas en banco Bandes) que acceda.

Ante la perdida de este elemento deberá denunciarlo de inmediato.

| TARJETA N°: 99999999 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                      | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |
| A                    | 51 | 76 | 57 | 95 | 11 | 72 | 20 | 51 | 76 | 57 |
| В                    | 22 | 73 | 39 | 07 | 34 | 26 | 33 | 22 | 73 | 39 |
| С                    | 87 | 85 | 94 | 97 | 44 | 09 | 15 | 87 | 85 | 94 |
| D                    | 43 | 61 | 50 | 68 | 62 | 66 | 90 | 43 | 61 | 50 |
| Ε                    | 64 | 80 | 18 | 56 | 32 | 35 | 04 | 64 | 80 | 18 |
| F                    | 03 | 28 | 83 | 89 | 31 | 02 | 54 | 03 | 28 | 83 |
| G                    | 92 | 71 | 49 | 47 | 67 | 65 | 46 | 92 | 71 | 49 |
| Н                    | 19 | 74 | 82 | 60 | 27 | 79 | 12 | 19 | 74 | 82 |
| 1                    | 81 | 98 | 00 | 93 | 99 | 24 | 77 | 81 | 98 | 00 |
| J                    | 75 | 17 | 58 | 23 | 16 | 96 | 69 | 75 | 17 | 58 |

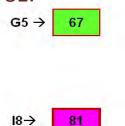


#### ¿Cómo se usa la Tarjeta de Coordenadas?

De acuerdo a la transacción que necesite realizar, el sistema le pedirá una combinación de números y letras, generalmente dos (02) coordenadas, de la grilla ubicada al dorso de la Tarjeta.

Ejemplo de utilización de la Tarjeta de Coordenadas:

- Para las coordenadas G5, seguir la fila G y la columna 5.Se ingresa el número 67.
- Para las coordenadas I8, seguir la fila I y la columna 8. Se ingresa el número 81.



| TARJETA N°: 99999999 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                      | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |
| Α                    | 51 | 76 | 57 | 95 | 11 | 72 | 20 | 51 | 76 | 57 |
| В                    | 22 | 73 | 39 | 07 | 34 | 26 | 33 | 22 | 73 | 39 |
| С                    | 87 | 85 | 94 | 97 | 44 | 09 | 15 | 87 | 85 | 94 |
| D                    | 43 | 61 | 50 | 68 | 62 | 66 | 90 | 43 | 61 | 50 |
| Е                    | 64 | 80 | 18 | 56 | 32 | 35 | 04 | 64 | 80 | 18 |
| F                    | 03 | 28 | 83 | 89 | 31 | 02 | 54 | 03 | 28 | 83 |
| G                    | 92 | 71 | 49 | 47 | 67 | 65 | 46 | 92 | 71 | 49 |
| Н                    | 19 | 74 | 82 | 60 | 27 | 79 | 12 | 19 | 74 | 82 |
| -1                   | 81 | 98 | 00 | 93 | 99 | 24 | 77 | 81 | 98 | 00 |
| J                    | 75 | 17 | 58 | 23 | 16 | 96 | 69 | 75 | 17 | 58 |



### El sello de Seguridad

El sello o imagen de seguridad, es un elemento de seguridad adicional que brinda **@-Bandes** .

Cada vez que un Cliente se conecte al portal, luego de introducir su nombre de usuario y contraseña, debe aparecerle la imagen seleccionada, de no ser así, debe comunicarse con atención al Cliente al número (2) 1716.



Página Anterior



### El Sello de Seguridad

Haga clic aquí para ver cómo se selecciona por primera vez el sello de seguridad.

Una vez que Usted, se encuentre registrado, puede cambiar su sello de seguridad. Para ello debe ir al menú de "Datos Personales y Configuración", y desde ahí seleccionar "Modificación de Datos Personales". El sistema le solicitará la validación del cambio con la Tarjeta de Coordenadas.

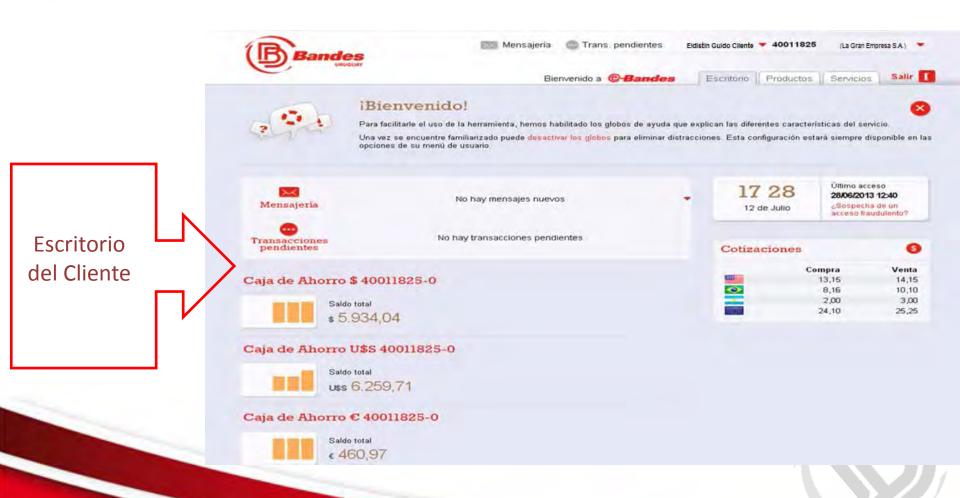




# El Escritorio del Cliente en **©-Bandes**





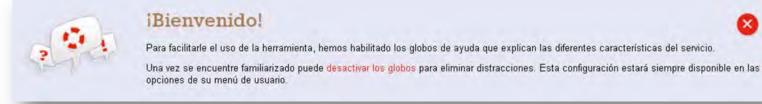




#### El escritorio

El escritorio es la página de inicio a @-Bandes

Al darle la bienvenida, se le informa la habilitación de globos de ayuda.



#### A continuación se puede acceder rápidamente a:

- Fecha y hora del sistema en la República Oriental del Uruguay
- Sistema de mensajería con el Banco
- Transacciones pendientes
- Datos personales y configuración
- Listado de ambientes (cuentas) del Cliente
- Pizarra de cotizaciones
- Información de los productos del Cliente



Página Anterior

Volver al Índice

Página siguiente



### El escritorio -Fecha y Hora-

El escritorio muestra la fecha y la hora en la República Oriental del Uruguay.

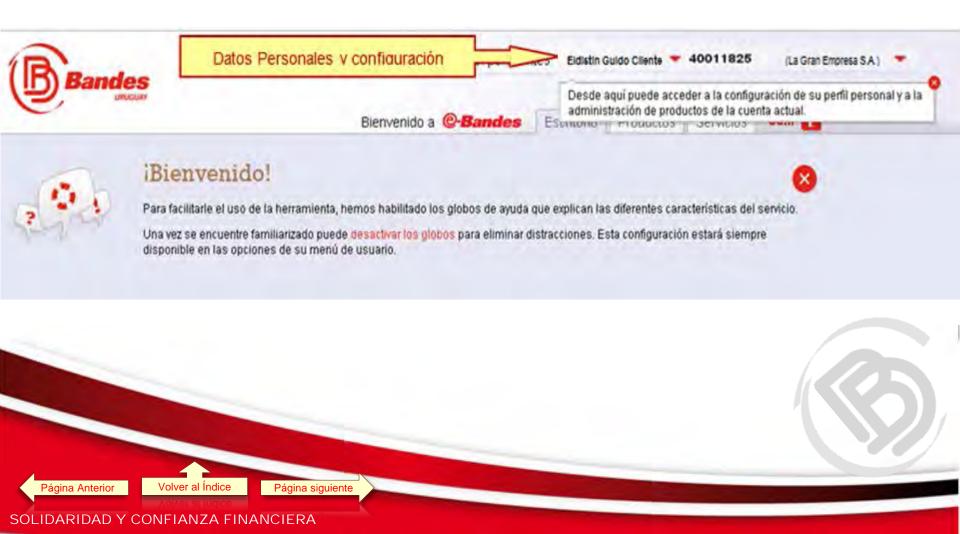
La mensajería o las transacciones reguladas por horario, se regirán por el presentado en el escritorio.





# El escritorio - Datos Personales y Configuración -

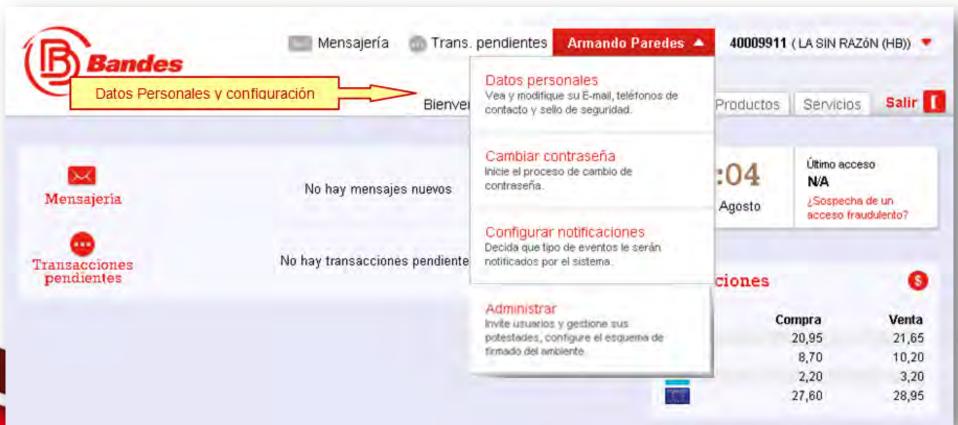
Para actualizar los datos personales, cambiar contraseña y configurar el sistema de notificaciones, acceda al menú, en la lista desplegable con el nombre de usuario.





# El escritorio - Datos Personales y Configuración -

Se pueden modificar los datos que se habilitan desde el menú. La opción de Administrar solo aparece a los administradores de Personas Jurídicas.





### Modificación de datos personales

Para modificar los datos personales, se hace clic en el botón "Modificar" del dato que se desee modificar, lo cual lo derivará a la pantalla que permite el ingreso y confirmación de los datos.

#### Se pueden modificar:

- Dirección de correo electrónico.
- Teléfono celular.
- Teléfono fijo.
- Sello de seguridad.





### Configuración de Notificaciones

Desde este menú se puede configurar la forma de recibir las notificaciones que le envíe el banco.

- Marcando "E-Mail", se recibirán las distintas notificaciones en la dirección de correo electrónico indicada en "datos personales".
- Marcando "Web", las notificaciones serán mostradas en el panel de mensajería de @-Bandes.





# El escritorio - Ambientes -

- **©**Un ambiente es el conjunto de los productos y servicios que posee una persona física o jurídica.
- ©Un ambiente se corresponde a una cuenta en Banco Bandes Uruguay, por tanto, un usuario de @-Bandes podrá tener acceso a varios ambientes, según las facultades que tenga en cada uno.
- ©Para cambiar de ambiente debe hacer clic en el combo donde figura el número y nombres de la cuenta (indicado por la flecha).





# El escritorio - ambientes -

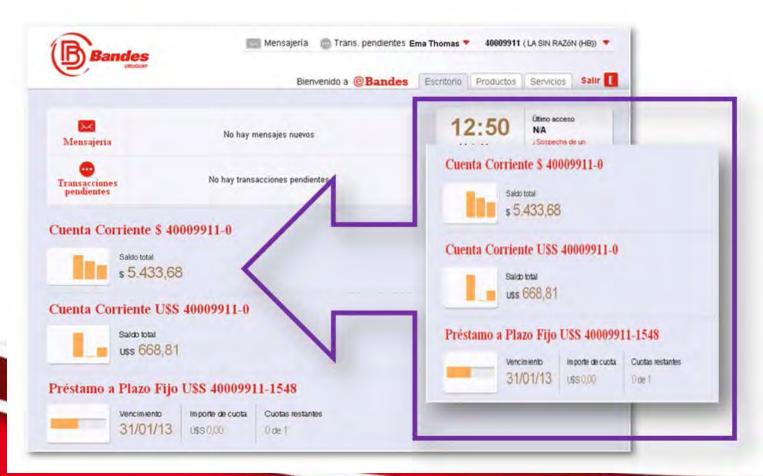
Seleccionar el ambiente (cuenta en banco Bandes) con la que se quiere operar.





### El escritorio -los Productos del Cliente-

En el escritorio se muestran los productos del Cliente. Por cada producto se presenta la información más relevante del mismo.







# El escritorio -Menú asociado al Producto-

Al deslizar el mouse sobre el ícono que se muestra al lado del nombre, se desplegará un menú con algunas de las acciones que puede realizar sobre el producto

Caja de Ahorro \$ 40011825-0 🖽



Saldo total

\$ 5.934,04

#### Desde el menú se puede:

- Ir a visualizar el producto
- Iniciar un transferencia desde este producto
- Solicitar chequera (si la cuenta lo permite)
- Renombrar el producto



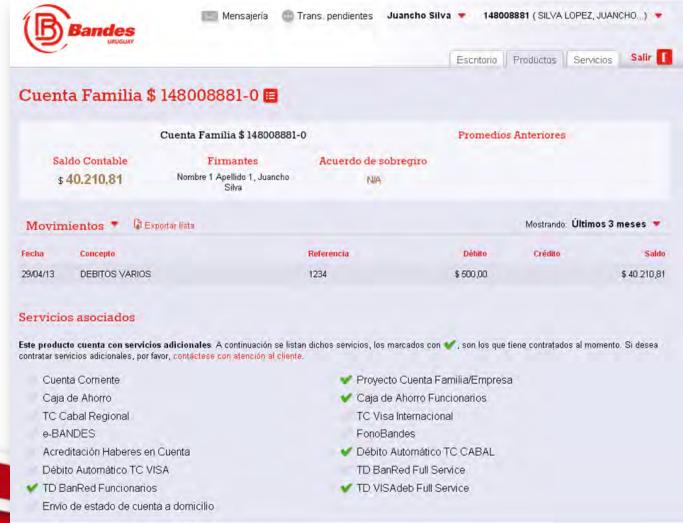


#### Visualizar un Producto

Se muestra la información detallada del producto seleccionado.

Para el producto Cuenta Familia, se muestran:

- @ firmantes,
- acuerdo de crédito en cuenta,
- saldos promedios anteriores,
- @ movimientos,
- productos y servicios asociados que tiene activados o puede solicitar su activación.





#### Visualizar un Producto

Se pueden listar los movimientos según distintos rangos de fecha.





#### Renombrar un Producto

El sitio le permite personalizar sus productos para facilitar la visualización de los mismos. Cuando se selecciona la opción "Renombrar Producto", aparecerá la siguiente

pantalla...





#### Renombrar un Producto

Una vez que Usted renombra su Producto, proceda a dar clic al botón Aceptar o en caso que ya no desee renombrar su Producto, debe dar clic al botón Cancelar.







#### Renombrar un Producto

Así verá el producto renombrado

Mi Tarjeta Cabal - Cabal 5896-XXXX-XXXX-4246

Vencimiento

29/04/13

Saldo a pagar

\$3.207,00 U\$S 0,00





### Mensajería

Desde el escritorio Usted, puede acceder al sistema de Mensajería.

Este sistema le permite una comunicación directa y segura entre Ud. y el Banco.

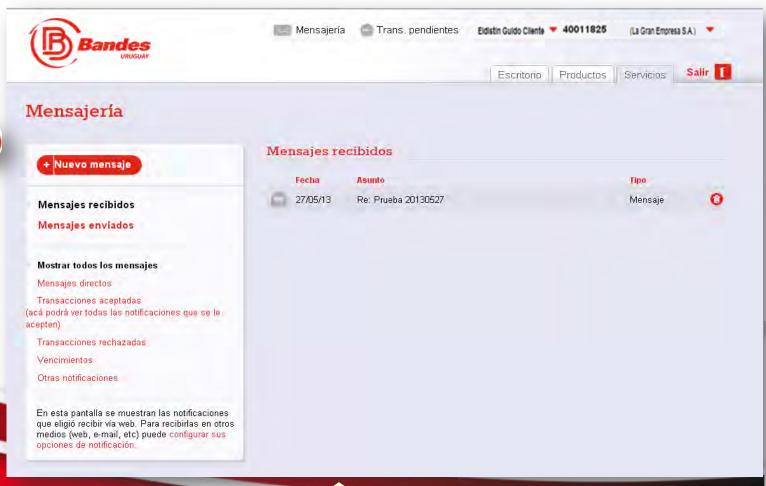




## Mensajería -Bandejas de Mensajes-

La pantalla de mensajería clasifica los mensajes en bandejas: *Mensajes Recibidos, Mensajes Enviados, Mensajes Directos, etc.* 

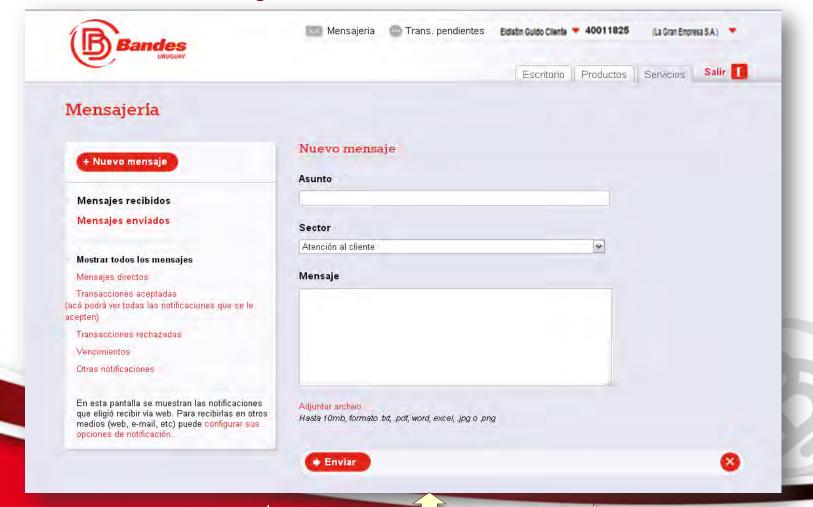
Para generar un mensaje, haga clic en Nuevo mensaje y se desplegará el formulario para redactar el mensaje.





### Mensajería -Nuevo Mensaje-

Ingresar Asunto y seleccionar el sector receptor del mensaje. Al mensaje se podrá adjuntar archivos de forma segura.





## ¿Desde qué dispositivos se puede acceder a@-Bandes?

Se puede acceder a @-Bandes desde una computadora personal o notebook con conexión a Internet.

No es necesario instalar ningún programa, se accede desde los navegadores de Internet más populares, como pueden ser:

- ➤ Google Chrome 21 o superior
- ➤ Mozilla Firefox 15 o superior
- ➤ Microsoft Internet Explorer 8.0 o superior
- ➤ Safari 6 para Mac OSX
- Desde un teléfono inteligente (smartphone) con acceso a Internet
  - ➤ Sistema operativo Android 2.2 o superior
  - **➢iOS** 5.1
  - ➤ BlackBerry OS 6
- Desde tabletas o similares
  - ➤ Sistema operativo Android 2.2 o superior
  - **➢iOS** 5.1





## **Transferencias** -Ejemplo-

Desde el menú del producto o desde la solapa de "Servicios", accederá a la opción de Transferencias.

Para hacer una transferencia, los globos de ayuda le guiarán.

Primero ingrese los datos de la cuenta de origen.



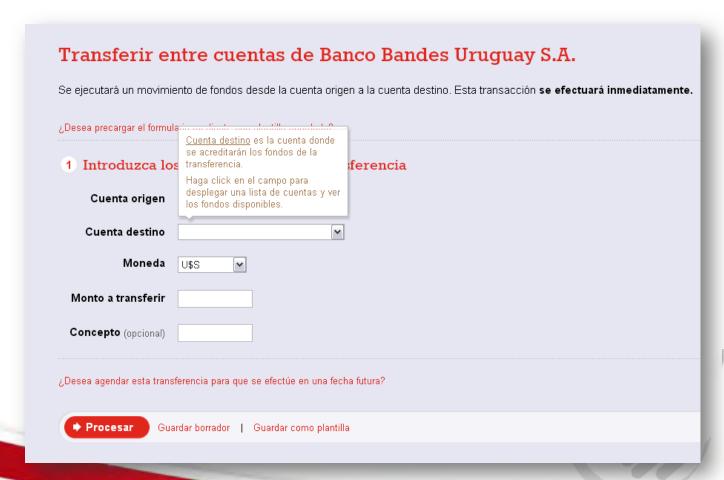
Página Anterior



### **Transferencias** -Ejemplo-

Luego se ingresan los datos de la cuenta de destino.

Seguidamente: Moneda y monto transferir finalmente concepto numérico que es opcional.





# Transferencias -Ejemplo-

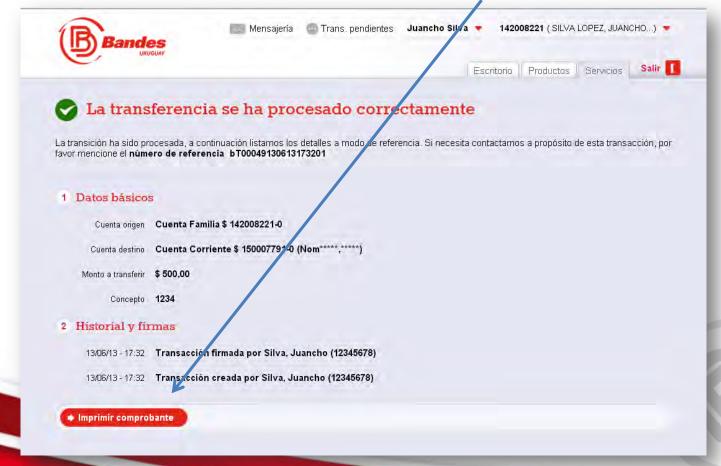
Para confirmar la transferencia se le brindan los detalles y luego debe ingresar el Código correspondiente de la Tarjeta de Coordenadas que le sean requeridos.





# Transferencias -Ejemplo-

Cuando se confirma la transacción, se muestran los detalles de la misma y se ofrece la posibilidad de imprimir el comprobante.





## Transferencias -Guardar una Plantilla-

El sitio le permite guardar la plantilla para volver a utilizar los datos ingresados las veces que desee.

Para ello, al hacer la transacción seleccione la opción "Guardar como plantilla"





## Transferencias -Guardar una Plantilla-

La plantilla se guarda con un nombre para acceder fácilmente a ella.





## Transferencias -Guardar una Plantilla-

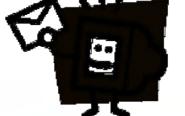




#### **Transacciones Pendientes**

Las Transacciones Pendientes son aquellas que por algún motivo no se han ejecutado, como por ejemplo:

- Transacciones agendadas para ejecutarse en una fecha futura.
- © Para los ambientes (cuentas) que requieren firmas conjuntas para efectuar las transacciones, estas quedan marcadas como pendientes cuando se está a la espera de la firma de un segundo usuario.
  - En este caso, un segundo usuario al pichar sobre la transacción que está pendiente, tendrá dos botones, uno para Aceptar y otro para Rechazar la transacción .
- ©Siempre que el sitio esté en estado de Mantenimiento, todas las transacciones quedarán en estado Pendientes







### Transacciones pendientes

Si existen transacciones pendientes, se visualizan desde el escritorio.





#### ¿Cómo se genera una nueva contraseña?

En cualquier momento Usted. puede cambiar su contraseña.

Para ello deberá ir al menú de "Datos Personales y Configuración", y desde ahí seleccionar "Cambiar Contraseña".

#### ¿Olvidó la Contraseña?

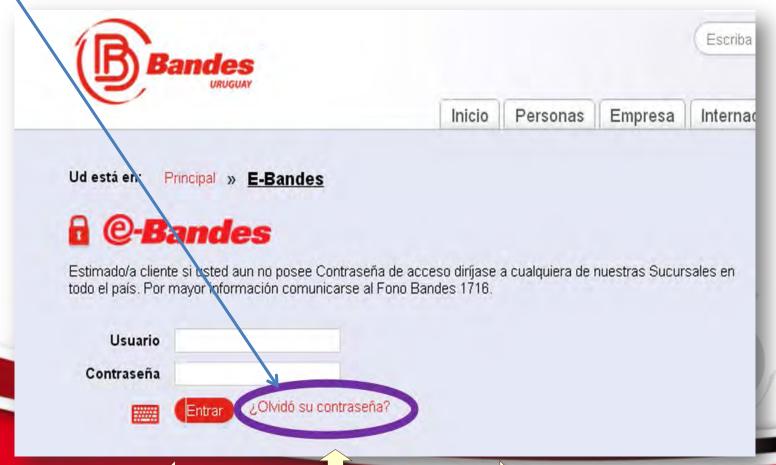
Página siguiente...





#### ¿Olvidó la Contraseña?

Si Usted olvidó su contraseña, en la pantalla de acceso a **@-Bandes**, visualizará un link que lo guiará para recuperar el acceso. El sistema le llevará a los pasos siguientes...

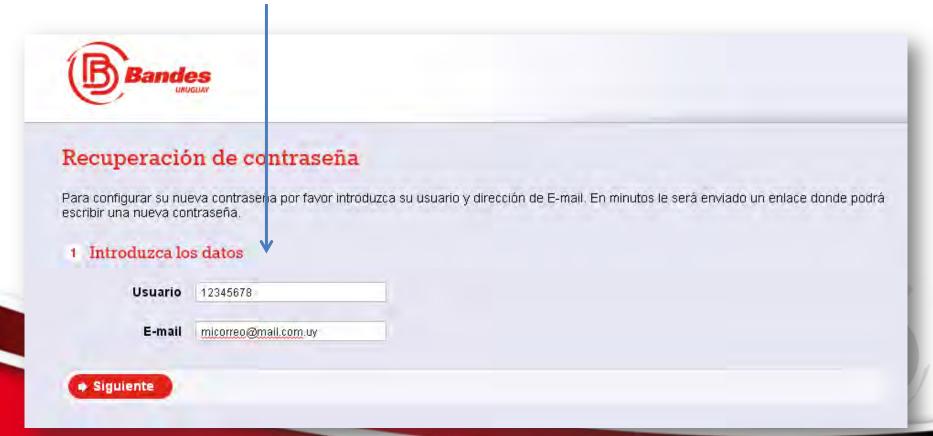




#### ¿Olvidó la Contraseña?

#### Introduzca los datos:

- Usuario
- Dirección de correo electrónico registrada en la información personal que Usted, suministró inicialmente.

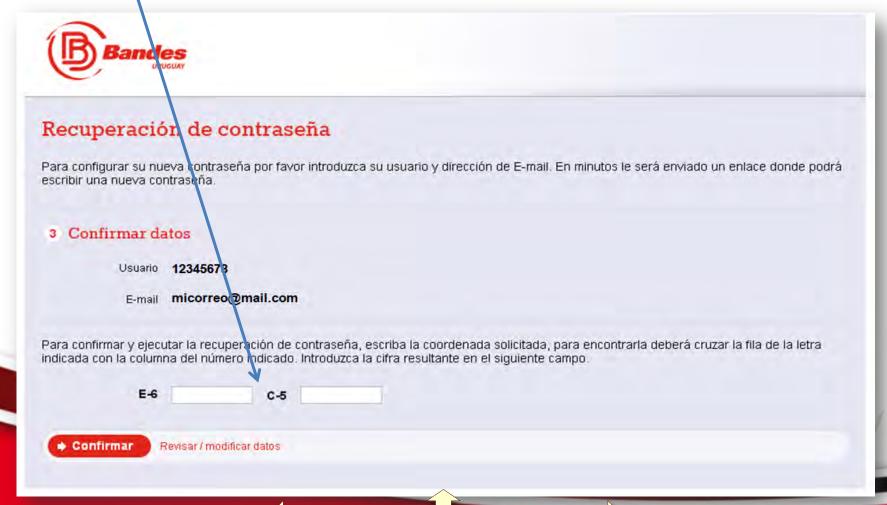


Página Anterior



#### ¿Olvidó la Contraseña?

Luego de confirmar los datos ingresados, ingrese los números que se indiquen de su Tarjeta de Coordenadas.





#### Cambio de Contraseña

Para cambiar la contraseña deberá ingresar la contraseña actual, y luego dos veces la nueva contraseña.

Para hacer esta acción, deberá tener a mano la Tarjeta de Coordenadas.



Página Anterior



### ¿Qué debe hacer en caso de extravío o hurto de la Tarjeta de Coordenadas?

En caso de extravío o hurto de la Tarjeta de Coordenadas, debe comunicarse con el Banco a través de -FonoBandes-(2)1716 (fuera de Uruguay agregar código de país 598) o dirigirse personalmente a la Sucursal donde radica su cuenta.

De forma inmediata la tarjeta será anulada. En ese caso deberá solicitar una nueva tarjeta en las oficinas de Banco Bandes.

FonoBandes funciona de Lunes a Viernes de 10 a 18 horas.





### Soporte Personalizado

Si Usted, requiere de ayuda, le estaremos suministrando el adecuado soporte, a través del (2)1716 — Fono Bandes—, con personal especializado para guiarle paso a paso en todo lo relacionado con @-Bandes.

También puede realizar consultas, a través del Sistema de Mensajería de @-Bandes.

FonoBandes y el Sistema de Mensajería funcionan de Lunes a Viernes de 10 a 18 horas.

