

¿Tienes dudas?

Conoce más de:

[Inbursa Móvil](#)

[Token móvil](#)

[Facepass](#)

[CoDi®](#)

[Wallet](#)

Contáctanos

55 5447 8000 | 800 90 90000

bancamovil@inbursa.com



Inbursa Móvil

1. ¿En qué dispositivos puedo descargar Inbursa Móvil?

En tu smartphone o tablet:

- Android© 5.0 o superior
- iOS© 10.0 o superior

2. ¿Es seguro utilizar Inbursa Móvil?

Así es, ya que aun cuando alguien más intentara acceder desde tu dispositivo móvil contamos con estrictas medidas de seguridad y la mejor tecnología:

- La información que ingresas y recibes es encriptada y no se guarda en tu móvil
- Para tu acceso requieres: Claves de Acceso, Facepass y Token, en su caso.
- Para realizar cualquier operación, como traspaso o pago de servicio te solicitaremos el código dinámico de tu Token
- Tu sesión se cerrará automáticamente después de 5 minutos de inactividad
- Después de 3 intentos fallidos para ingresar a la Banca Móvil, se bloqueará el acceso durante 24 hrs.

3. ¿Qué costo tiene Inbursa Móvil?

La descarga y uso no genera ningún costo, solo considera que se requiere conexión a internet mientras la utilices.

4. ¿Qué necesito para registrarme en Banca Móvil?

- Tener una Tarjeta de Débito o Crédito Inbursa activa
- Conocer el NIP (4 dígitos) que utilizas en Cajeros Automáticos
- Tus datos personales y de contacto deben estar actualizados

5. Si tengo Tarjeta de Débito y también de Crédito Inbursa ¿Con cuál debo registrarme?

Regístrate con tu Tarjeta de Débito, una vez realizado el registro podrás visualizar ambas tarjetas.

6. No recuerdo el NIP de mi Tarjeta ¿Cómo puedo establecerlo nuevamente?

Solo acude a la ventanilla bancaria de la Sucursal que prefieras, te solicitaremos tu Tarjeta Inbursa y una identificación oficial vigente.

7. ¿Cómo verifico y actualizo mis datos personales?

Puedes realizarlo en la Sucursal Inbursa que prefieras, te solicitaremos:

- Identificación oficial vigente
- Tu Tarjeta Inbursa
- Comprobante de telefonía, con una antigüedad no mayor a tres meses:
 - Recibo de telefonía fija, en el que el domicilio coincida con el actual
 - Recibo de telefonía móvil en plan tarifario, del cual seas titular

8. Me registré en Banca Móvil y no visualizo todas mis Tarjetas Inbursa

Es necesario actualizar tus datos en la Sucursal que prefieras.

9. Mi Usuario se generó automáticamente y no lo recuerdo

Si se generó en automático, puede ser tu número telefónico móvil (10 dígitos), o tu e-mail.

10. No recuerdo mis Claves de Acceso ¿Cómo puedo acceder a Banca Móvil?

Regístrate nuevamente, recuerda que tu Tarjeta Inbursa debe encontrarse activa.

11. ¿Qué costo tiene pagar mis Tarjetas o Servicios en mi Banca Móvil?

Este tipo de operaciones no generan ninguna comisión, solo recuerda que los pagos se verán reflejados de 24 a 48 hrs. posteriores; sin embargo, conservan la fecha en que los realizaste.

12. ¿Cómo pago mi Tarjeta Inbursa en Banca Móvil?

Ingresa a la sección Pagar Servicios o directamente desde los botones de operaciones frecuentes, opción Pagar.

Si eres el titular de Tarjeta de Crédito Inbursa, no es necesario que la registres, ya que tu Tarjeta se mostrará automáticamente.

13. ¿En qué horario puedo realizar SPEI y qué costo tiene?

Los traspasos a otros bancos se reflejan el mismo día, puedes realizarlos las 24 hrs. del día, los 365 días del año* y la comisión es de \$4.50 más IVA.

* Conoce los horarios:

- SPEI de hasta \$8,000.00
Lunes a domingo, 24 hrs. y 365 días del año
- SPEI por montos mayores a \$8,000.00
Lunes a viernes de 06:00 a 17:15 hrs. excepto días festivos

14. Ya registre una cuenta o servicio y aún no puedo realizar el traspaso o pago

Una vez realizada el alta de la cuenta o servicio, después de 60 minutos podrás realizar la operación.

Token móvil

1. ¿Qué costo tiene el Token móvil?

No genera ningún costo.

2. ¿Solo puedo tener un Token móvil?

Puedes activar Token móvil hasta en dos smartphome o tablet y con el mismo Token puedes ingresar desde un equipo de cómputo a www.bancoinbursa.com

3. ¿Requiero conexión a internet para el uso del Token móvil?

No, puedes utilizarlo aun sin conexión a internet.

4. Cambié de dispositivo móvil y ya no veo mi Token móvil

Solo comunícate a nuestro Centro de Atención Inbursa: 55 5447 8000 | 800 90 90000 y solicita la cancelación del Token móvil anterior y actívalo en tu nuevo dispositivo, no genera ningún costo adicional.

Facepass

1. ¿Qué es Facepass?

Es una tecnología biométrica que emplea un algoritmo que determina la identidad de una persona analizando sus características físicas, únicas e intransferibles del rostro, transformando esta información en un patrón matemático.

2. ¿Qué costo tiene Facepass?

La tecnología de reconocimiento facial no tiene ningún costo adicional.

3. ¿En cuántos dispositivos móviles puedo activar Facepass?

Hasta en dos smartphone o tablet. Si cambias tu dispositivo móvil puedes desasociarlo ingresando a Banca en Línea / Perfil del Cliente / Facepass.

4. ¿Con Facepass puedo acceder desde mi equipo de cómputo, o únicamente desde mis dispositivos móviles?

El registro es posible realizarlo únicamente en dispositivos móviles; sin embargo, una vez registrado podrás ingresar desde tu equipo de cómputo a Banca en Línea www.bancoinbursa.com, elige la opción Acceso con Facepass.

5. ¿Cómo funciona Facepass para ingresar a Tu banca en la Red?

Desde tu equipo de cómputo ingresa a www.bancoinbursa.com, elige opción Acceso con Facepass. Con tu dispositivo móvil escanea el código QR que muestra en el sitio y continúa el proceso en este mismo equipo. Ingresa la Clave de acceso y ¡Listo!

6. ¿Facepass reemplaza el uso del Token móvil en las transacciones?

No, actualmente sustituye Usuario, Contraseña y el Código de tu Token al ingresar a Banca Móvil.

7. Activé Facepass y no he podido ingresar a Banca Móvil con reconocimiento facial

Cada vez que ingresa con Facepass, tu reconocimiento fácil se fortalecerá y tu acceso será más rápido, te dejamos algunas recomendaciones:

- Permanece quieto mientras realizas el reconocimiento facial, sostén tu dispositivo móvil firmemente y de ser posible con ambas manos
- Evita contraluces; es decir, mucha o poca iluminación
- Asegúrate que tu rostro y ojos se encuentren centrados
- Parpadea en el momento que se indique

8. ¿Funciona Facepass si uso lentes o tengo otra expresión facial diferente al grabado del rostro, como sonrisa, ceño fruncido, barba etc.?

Sí, ya que Facepass determina la identidad de una persona analizando sus características físicas, únicas e intransferibles del rostro. Utiliza algoritmos de biometría facial, garantizando tu seguridad y acceso, aún si usas gorra, lentes, barba, bigote, incluso si hubieras subido o bajado de peso, etc.

9. ¿Qué pasa si alguien intenta validar mi rostro usando una fotografía?

No se permitirá el acceso, ya que Facepass cuenta con un filtro de vivacidad que es capaz de distinguir entre una fotografía y la persona que se encuentra delante del dispositivo móvil.

Además de la validación de las características del rostro, te solicitamos parpadear cada vez que ingreses.

10. ¿Se necesita de otra App para utilizar Facepass?

No, solo necesitas tener un dispositivo móvil con cámara frontal y descargar Inbursa Móvil.

11. Se bloqueó mi acceso con Facepass ¿Cómo puedo desbloquearlo?

Ingresa a Banca Móvil con tus Claves de Acceso habituales y, en su caso, el código Token móvil. Facepass se desbloqueará automáticamente.

12. ¿En cuánto tiempo Facepass reconoce y valida mi rostro?

Es instantáneo, una vez que parpadeas frente al dispositivo.

13. ¿Puedo ingresar con Facepass desde un dispositivo móvil que es de otro usuario?

No, ya que el reconocimiento facial solo funciona para el usuario registrado en ese dispositivo.

CoDi®

1. ¿Qué es CoDi®?

CoDi® es una plataforma desarrollada por Banco de México para facilitar las transacciones de pago y cobro a través de transferencias electrónicas, de forma rápida, segura y eficiente, a través de teléfonos móviles **¡Sin ningún costo!**

CoDi® usa la tecnología de los códigos QR y NFC, conoce más sobre estas tecnologías:

- **QR** (de respuesta rápida, por sus siglas en inglés) consiste en un código de barras (como los que aparecen en los artículos del supermercado) cuyos datos están guardados dentro de un cuadrado, mismo que permite almacenar una gran cantidad de información para después ser leída y mostrada desde una aplicación (App) en un teléfono celular. Este código puede estar estático en un establecimiento o se puede generar en cada transacción.
- **NFC** (comunicación de campo cercano) se basa en la transmisión de datos e información, con el sólo hecho de aproximar dos dispositivos móviles entre sí.

2. ¿Cuáles son los beneficios de usar CoDi®?

Es fácil, seguro, gratuito y práctico

3. ¿En qué horarios puedo hacer pagos/cobros con CoDi®?

Las 24 horas, los 365 días del año.

4. ¿Con mi Cuenta Inbursa puedo activar CoDi®?

Así es, las Cuentas participantes son:

- [Cuenta ct](#)
- [Cuenta efe](#)
- [Nómina efe](#)
- [Cuenta con Sanborns](#)
- [Cuenta con Walmart](#)

5. ¿En qué comercios puedo pagar con CoDi®?

Los comercios que reciben pagos a través de CoDi® tienen una insignia afuera del establecimiento con la imagen de un teléfono móvil que incluye el logo de CoDi® y la frase "Escanea y paga desde tu celular".

6. ¿Qué sucede al solicitar la devolución de una compra?

Cuando, por alguna razón, el vendedor debe reintegrar el monto que recibió de una transferencia realizada por CoDi®, realizará la devolución correspondiente considerando lo siguiente:

- El comprador podrá seleccionar directamente del historial de mensajes de cobro el mensaje acreditado cuyo monto quiera devolver.
- La aplicación mostrará los datos de la operación a devolver de la misma forma en que presenta cualquier otra operación de este tipo.
- El vendedor se autentica y la transferencia se procesa como cualquier otra transferencia.

Wallet

1. ¿Qué es Wallet?

Es el nuevo servicio de Inbursa, la forma más sencilla y segura de realizar compras en comercio, ya no es necesario deslizar tu tarjeta, solo acercar tu dispositivo móvil a la Terminal Punto de Venta.

2. ¿Qué Tarjetas puedo registrar en Wallet?

Todas tus Tarjetas de Débito y Crédito Inbursa con afiliación Visa®.

3. En mi App Inbursa Móvil no veo la opción Wallet

Por el momento, es posible utilizar Wallet solo en dispositivos móviles Android® con tecnología NFC.

4. ¿Qué es NFC?

El NFC (Near Field Communication) es una tecnología inalámbrica de corto alcance que permite conectar dos dispositivos al emitir una señal, y que al mismo tiempo puede también recibir una señal.

5. ¿Cómo puedo activar la opción NFC en mi smartphone?

Ingresa a Ajustes / Configuración de tu dispositivo, regularmente encontrarás NFC en la opción Conexiones.

6. ¿Qué tan seguro es utilizar Wallet?

Desarrollamos Wallet con el objetivo no solo de realizar pagos de forma sencilla sino con toda la seguridad, ya que no será necesario que presentes tu Tarjeta Inbursa ni que la deslices o insertes por la Terminal Punto de Venta del comercio, podrás realizar el pago ingresando con Facepass y solo acercando tu smartphone a la TPV.