

PREGUNTAS FRECUENTES

Afiliación / Desafiliación

01

¿Cómo puedo afiliar mi empresa a Exterior NEXO Jurídico?

Si eres cliente **EXTERIOR Persona jurídica**, solo debes contactar a tu Ejecutivo de Negocios y solicitar la afiliación al servicio **Exterior NEXO jurídico**.

02

¿El uso del servicio tiene algún costo?

La afiliación a **Exterior NEXO jurídico** es completamente gratuita, no tiene costo, algunas transacciones como: Transferencias y Pago de Tarjetas de Crédito a Terceros de otros bancos, Pagos de Nómina y Proveedores sí generan un cobro de comisión según la tarifa vigente por cada servicio.

03

¿Cuáles son los requisitos para afiliar mi empresa al servicio Exterior NEXO jurídico?

- Ser cliente Jurídico de **Banco Exterior**.
- Firmar la planilla de afiliación al servicio **EXTERIOR NEXO jurídico**.

04

¿Qué necesito para ingresar al servicio Exterior NEXO jurídico?

- Afiliarse al servicio.
- Un computador con acceso a Internet.
- Disponer de navegadores: Internet Explorer 9 +, Chrome: 29,0 +, Firefox: 24,0+, Safari: 6,0+.
- Poseer Java Runtime Environment 1.6.0.0 (32 bit) y alguno de los sistemas operativos: Windows 2000, XP, Vista, Windows 7 o Windows 8.

05

Ya estoy afiliado. ¿Qué pasos debo seguir ahora?

Una vez consignada la planilla debidamente firmada y sellada ante tu **Ejecutivo de Negocios**, recibirás en un lapso de veinticuatro (24) horas un correo electrónico con la clave temporal para realizar el auto registro. La persona asignada por la empresa para ser **Usuario Master** (representante legal), deberá ingresar en la página web www.bancoexterior.com y hacer clic en el botón **Empresas**, luego en el botón **Exterior NEXO jurídico**.

En la sección **Usuario Nuevo**, deberá hacer clic en el botón **Auto Registro** y seguir las instrucciones hasta completar el proceso.

Recuerda: Si no encuentras el e-mail con la contraseña temporal para este proceso, por favor asegúrate que el mismo no se encuentre en la bandeja de correo "No deseado" o en la carpeta de "Spam".

PREGUNTAS FRECUENTES

06

¿Cualquier empleado de la empresa puede ser Usuario Master?

Solo un representante legal de la empresa puede cumplir el rol de **Usuario Master**. No se aceptan personas autorizadas

07

¿Cuáles son los pasos a seguir para incorporar el Usuario Master al servicio Exterior Nexo Jurídico?

Debes dirigirte con tu **Ejecutivo de Negocios** y solicitarle la incorporación del **Usuario Master**.

08

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

Si eres el **Usuario Master**, deberás comunicarte con tu **Ejecutivo de Negocios** y verificar la dirección de correo electrónico registrada en la planilla de afiliación. Si eres alguno de los sub usuarios creados, deberás contactar a tu **Usuario Master** o **Administrador** para que él canalice la solicitud.

09

¿Qué debo hacer si bloqueo el usuario durante el proceso de auto registro?

Deberás comunicarte con la Unidad de Soporte **Exterior NEXO jurídico** al (0212) 501.55.00 de lunes a viernes en un horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 5:30 p.m., indicar el inconveniente presentado y luego de las validaciones, recibirás nuevamente una clave temporal para que inicies de nuevo el proceso de auto registro. También puedes solicitarlo a través de tu **Ejecutivo de Negocios**.

10

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, comunícate con la **Unidad de Soporte Exterior NEXO jurídico** al (0212) 501.55.00 de lunes a viernes en un horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 5:30 p.m.

11

Si ya no deseo seguir utilizando el servicio de Exterior NEXO Jurídico. ¿Qué debo hacer?

Debes dirigirte con tu **Ejecutivo de Negocios** y solicitarle la desincorporación del **Usuario Master**. Adicionalmente, debes llevar una carta con la firma del representante legal y sello de la empresa indicando el motivo de la solicitud.

PREGUNTAS FRECUENTES

Acceso

12

¿Qué necesito para tener acceso a NEXO jurídico?

Tener un computador con acceso a Internet, ingresar a www.bancoexterior.com y estar debidamente registrado al servicio de **Exterior NEXO jurídico**.

13

Olvidé mi usuario. ¿Qué debo hacer?

A través de la opción **¿Olvidaste tu Usuario?** Podrás realizar la recuperación del mismo. Este proceso te permitirá conocer el Usuario creado durante el proceso de auto registro.

14

Deseo cambiar el nombre de Usuario creado durante el proceso de auto registro. ¿Qué debo hacer?

El nombre de **Usuario** creado durante el proceso de auto registro, **NO** puede cambiarse.

15

Olvidé mi contraseña. ¿Qué debo hacer?

A través de la opción **“¿Olvidaste tu Contraseña?”** podrás realizar la creación de una nueva clave para que puedas ingresar al servicio.

16

¿Qué pasa si ingreso la clave de acceso errada?

Al tercer intento, el sistema suspenderá el **Usuario** y deberás gestionar el cambio de estatus del usuario para ingresar nuevamente al servicio.

17

Mi Usuario está suspendido. ¿Qué debo hacer?

Si eres el **Usuario Master**, deberás ingresar a través de la opción **“¿Tu usuario está suspendido?”**, introducir tus datos y completar de forma satisfactoria el proceso que te solicita el sistema. En caso de ser **Sub Usuario**, deberás contactar a tu **Usuario Master** o **Administrador** para canalizar la solicitud.

18

No logré completar de forma satisfactoria el cambio de estatus de mi Usuario suspendido y se ha bloqueado. ¿Qué debo hacer?

Si eres **Usuario Master** debes comunicarte de lunes a viernes en un horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 5:30 p.m. con la **Unidad de Soporte Exterior NEXO jurídico** al (0212) 501.55.00; solicitar el desbloqueo del **Usuario** y posteriormente recibirás por correo electrónico una clave temporal que te permitirá ingresar al servicio. Si eres un sub usuario, deberás contactar a tu **Usuario Master** o **Administrador** para que canalice la solicitud.

PREGUNTAS FRECUENTES

19

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

Debes dirigirte a tu **Ejecutivo de Negocios** para solicitar esta información.

20

¿Puedo otorgar accesos a otras personas para que ingresen a consultar o realizar operaciones?

Como **Usuario Master**, puedes administrar y otorgar accesos a otros usuarios (**Sub Usuarios**) con la asignación de funciones específicas en la opción "**Administración de Usuarios**". Los **Sub Usuarios** pueden ser activados 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:
 1. **El Iniciador**: puede cargar pagos de acuerdo a los accesos otorgados.
 2. **El aprobador**: Aprueba/Rechaza los pagos cargados por el Iniciador de acuerdo a los poderes de aprobación otorgados.
 3. **El Mixto**: es un Iniciador y Aprobador, solo aplica para servicios distintos. Es decir, si es iniciador para el pago de Tarjetas de Crédito no puede Aprobar/Rechazar la misma operación.

21

¿Puedo crear tantos Sub Usuarios como yo desee?

Sí, no existen límites en la creación de **Sub Usuarios**.

22

Creé mi Usuario Iniciador pero quiero aprobar las transacciones con el Usuario Master. ¿Es posible realizar esta operación?

El **Usuario Master** tiene la potestad de **Aprobar** o **Rechazar** transacciones en el momento que lo desee o lo necesite. Sin embargo, para que el **Usuario Iniciador** pueda cargar transacciones es necesario crear también un **Usuario Aprobador** y crear un **Modelo de Autorización**.

23

¿Qué es el Modelo de Autorización?

Esta opción permite al **Usuario Master** o **Sub Usuario Administrador**, asignar los niveles de autorización por operación o por rango de montos a los **Usuarios Aprobadores**. Es necesario definir el esquema de aprobación (**firmas**) para los pagos de servicios, Tarjetas de Crédito y transferencias. En caso contrario las operaciones no serán procesadas.

PREGUNTAS FRECUENTES

24

¿Puedo crear tantos Modelos de Autorización como desee?

No, la cantidad de modelos está sujeta al número de cuentas y la distribución de servicios entre los modelos creados. No puedo seleccionar dos (2) modelos para una misma cuenta en el mismo servicio.

25

¿Cuáles son los mecanismos de seguridad disponibles en Exterior NEXO jurídico?

Exterior NEXO jurídico dispone de diferentes métodos de seguridad:

- **Imagen Antiphishing:** fotografía seleccionada por el usuario para autenticar que efectivamente el beneficiario está ingresando en **Exterior NEXO jurídico**.
- **Claves dinámicas:** al momento de realizar una afiliación se solicitará la clave dinámica enviada por el sistema a tu correo electrónico y/o SMS.
- **Monitoreo de las operaciones** que realizas a fin de prevenir cualquier eventualidad.
- **Preguntas de seguridad:** preguntas configuradas por el **Usuario Master** o **Sub Usuarios** las cuales pueden ser cambiadas cuando lo deseen.

26

¿Las claves de acceso se vencen?

Sí, la clave tiene una vigencia de noventa (90) días continuos y su vencimiento es automático.

Servicio Pago de Nómina y Proveedores

27

Ingresé a Exterior NEXO jurídico y no me aparecen las opciones para realizar Pago de Nómina y Proveedores. ¿Qué debo hacer?

Debes ingresar a **Exterior NEXO jurídico** con tu **Usuario, Clave e Imagen Antiphishing** al menú de **Pagos, Nomina o Proveedores**, en la opción **“Descargar planilla”**; al hacer clic en el botón se descargará automáticamente la planilla **Cash Management** la cual debes llenar, firmar, sellar y entregar a tu **Ejecutivo de Negocios** quién gestionará la aprobación de la solicitud de afiliación.

28

¿Qué es el Data Entry?

Es una herramienta de ayuda, que te permitirá crear archivos de afiliaciones masivas y/o **Pagos de Nómina y Proveedores** en formato texto o Excel, sin necesidad de conocer la estructura exigida por **Exterior NEXO jurídico**. Ubícalo en el menú de Pagos, Nomina o Proveedores en la opción **Descargar Plantilla “Data Entry”**.

PREGUNTAS FRECUENTES

29

¿Puedo crear mis archivos de manera manual?

Sí, solo debes conocer la estructura exigida por **Exterior NEXO jurídico** para que el sistema lo reconozca y pueda cargar el archivo sin ningún inconveniente. Si deseas conocer las características de esta estructura, ingresa a **Exterior NEXO jurídico** y ubícala el menú Pagos, Nómina o Proveedores en la opción Descargar Plantilla “**Ver estructura**”.

30

Ingresé a cargar un archivo de Nómina y/o Proveedores y luego de elegir el archivo me aparecen tres (3) botones. ¿Cuál debo seleccionar?

- **Enviar archivo:** realiza la carga y procesamiento del archivo para que se ejecuten los respectivos débitos a la **cuenta ordenante** y **abonos a las cuentas destino**.
- **Verificar archivo:** esta opción te permitirá validar que el formato sea el correcto.
- **Pre visualizar archivo:** a través de esta opción puedes visualizar en detalle los registros que contiene el archivo que deseas procesar.

Nota: Si seleccionas las opciones **Verificar archivo** y/o **Pre visualizar archivo**, para procesarlos deberás presionar nuevamente el botón “**Enviar archivo**”.

31

Realicé un pago de Nómina y/o Proveedores pero no observo la respuesta del archivo. ¿Qué debo hacer?

Lo primero que debes hacer, es revisar en el menú Pagos, Nómina o Proveedores en la opción **Archivos por Procesar** y/o **Archivos Procesados**; allí observarás el archivo y la respuesta del mismo. Debes presionar sobre el nombre del archivo y luego “**Detalle del Registro**” para observar la respuesta de los registros.

En caso de no observarlo, comunícate con el equipo de **Soporte Exterior NEXO jurídico** al (0212) 501.55.00 o a través del correo electrónico nexoclientejuridico@bancoexterior.com de lunes a viernes en un horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m.

32

Ubiqué el archivo de Afiliación masiva, Pago de nómina y/o proveedores pero no entiendo la respuesta del mismo. ¿Qué debo hacer?

A continuación señalamos los principales estatus que podrás observar. De presentarse dudas con algún estatus comunícate con el equipo de **Soporte Exterior NEXO jurídico** al (0212) 501.55.00 de lunes a viernes en un horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 5:30 p.m.

PREGUNTAS FRECUENTES

RESPUESTA EN LA OPCION ARCHIVOS PROCESADOS	
ESTATUS	DESCRIPCION DEL ESTATUS
REGISTRO PROCESADO	SE HA PROCESADO EL ARCHIVO
DOCUMENTO PROCESADO	SE HA PROCESADO EL ARCHIVO, QUE CONTIENE SOLO BENEFICIARIOS BANCO EXTERIOR
ESPERA POR CAMARA DE COMPENSACION	EN ESPERA DE RESPUESTA DE OTRO BANCO
DOC PROCESADO/SINDETALLEPENDIENT	SE HA PROCESADO COMPLETO EL ARCHIVO
DOCUMENTO EXISTE	SE CARGO UN ARCHIVO CON LOS MISMOS DATOS DURANTE EL DIA.
ERROR LOTE DE FECHA EXISTE	EXISTE BENEFICIARIOS CON UNA REFERENCIA DUPLICADA
APROBADO POR LA CCE	RESPUESTA DEL OTRO BANCO EXISTOSA O NO (CAMARA DE COMPENSACION)
RECHAZO POR CAMARA DE COMPENSACION	RECHAZADO TODO EL ARCHIVO POR CAMARA DE COMPENSACION

RESPUESTA EN LA CONSULTA DETALLES DEL REGISTRO	
ESTATUS	DESCRIPCION DEL ESTATUS
REGISTRO PROCESADO	SE HA AFILIADO LOS BENEFICIARIOS DE FORMA EXITOSA
REFERENCIA DUPLICADA EN DETALLE	SE UTILIZÓ LA MISMA REFERENCIA EN OTRO BENEFICIARIO
MONTO DE CREDITO APLICADO	SE ABONO A LA CUENTA EN BANCO EXTERIOR DE FORMA EXITOSA
CUENTA NO HABIL	CUENTA NO AFILIADA O CON ESTATUS DIFERENTE A ACTIVA
REFERENCIA YA EXISTE	SE CARGO UNA REFERENCIA CON IGUAL NUMERACIÓN DURANTE EL DIA EN EL SISTEMA
ESPERA POR CAMARA DE COMPENSACION	ESPERA DE RESPUESTA POR LA CAMARA DE COMPENSACION
DOCUMENTO EXISTE	SE CARGÓ UN ARCHIVO CON EL MISMO MONTO Y FECHA VALOR EL MISMO DIA POR EL CLIENTE
POR PROCESAR	PENDIENTE POR PROCESAR EN LA CUENTA(S) DE ACUERDO A LA FECHA VALOR INDICADA.
APROBADO POR LA CCE	RESPUESTA DEL OTRO BANCO EXISTOSA O NO (CAMARA DE COMPENSACION)
RECHAZO POR CAMARA DE COMPENSACION	RECHAZO POR CAMARA DE COMPENSACION



¿Puedo cargar archivos de pago de Nómina y Proveedores en cualquier horario?

Sí, podrás cargarlos en cualquier momento. Sin embargo, el horario de procesamiento de **Pago de Nómina y/o Proveedores** solo se realizará durante los días hábiles bancarios en un horario comprendido entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m.

Nota: todo archivo que se cargue fuera de ese horario debe ser creado con una fecha futura.



No deseo utilizar más el servicio de pago de Nómina y Proveedores pero deseo continuar accediendo a Exterior NEXO jurídico. ¿Qué debo hacer?

Dirígete a tu **Ejecutivo de Negocios** para llenar, firmar y sellar la planilla **Cash Management** y seleccionar la desafiliación de los servicios.



¿Existe algún límite de monto para realizar transacciones?

No, el límite de las Transferencias y Pagos de Tarjetas de Crédito lo definirá el cliente al momento de afiliar al beneficiario.

Nota: Para **Pago de Nómina y/o Proveedores** no se manejan límites de montos.

Afiliación y acceso al servicio Exterior NEXO jurídico, Pago Nómina y Pago a Proveedores.



PREGUNTAS FRECUENTES

36

¿Qué debo hacer si tengo dudas o presento inconvenientes con Exterior NEXO jurídico?

Comunícate con el equipo de **Soporte Exterior NEXO jurídico** al (0212) 501.55.00 o a través del correo electrónico nexoclientejuridico@bancoexterior.com de lunes a viernes en un horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 5:30 p.m. También podrás dirigirte con tu Ejecutivo de Negocios.