

Preguntas Frecuentes

1. ¿Qué debo hacer en caso de robo o extravío de la claves de acceso a la plataforma?

En caso de que el cliente pierda el acceso o cambie su correo electrónico y/o su celular, se deberá comunicar al Centro de Atención Telefónica (554747-6720) para reportar el incidente y que dichos datos sean actualizados. El agente telefónico autentica al cliente mediante la aplicación del cuestionario de seguridad. El agente capturará en sistema el reporte de robo o extravío de información y brindará al cliente su número de folio para su seguimiento.

En el caso de restablecimiento de las contraseñas se solicitará ingresar a recuperación de contraseña, se le autenticará mediante envío de un OTP al correo electrónico registrado, y posteriormente se ingresa nueva contraseña.

2. ¿Qué debo hacer en caso de que se me olvide mis claves de acceso a la plataforma?

Para el caso de recuperación de contraseña desde la página web, el usuario ingresa su mail y selecciona la opción "Olvidaste tu contraseña". Se le envía un mail de recuperación, desde el cual, se le dirige a la página de restablecimiento de contraseña donde el usuario debe de escribir su usuario, capturar su nueva contraseña y confirmar.

3. ¿Cuáles son los horarios de atención al cliente?

El horario de atención de la línea telefónica es de 9:00 a 21:00 horas los 365 días del año.

4. ¿Puedo tener más de una sesión abierta al mismo tiempo?

El cliente únicamente podrá tener una sesión abierta al mismo tiempo.

Si el cliente intenta acceder mediante otro dispositivo, teniendo una sesión abierta, se le informará que únicamente puede tener una sesión abierta.

5. ¿Cuál es el tiempo en que se cierra la sesión si el cliente no realiza movimientos?

En caso de que la aplicación registre inactividad durante cinco minutos se cerrará automáticamente la sesión.

6. ¿Cuál es el tiempo que tiene el cliente para volver a iniciar sesión, una vez que se haya cerrado su sesión por inactividad?

En caso de que la aplicación registre inactividad durante cinco minutos se cerrará automáticamente la sesión.

El cliente deberá esperar 5 minutos para volver a iniciar su sesión.

7. BRX Payments realiza operaciones en moneda extranjera o Activos Virtuales?

BRX Payments NO realiza operaciones en moneda extranjera o Activos Virtuales. Las cuentas de fondos de pago electrónico que ofrece BRX Payments son referidas en Moneda Nacional exclusivamente.

8. ¿Cuál es el proceso para que un Cliente BRX Payments quiera presentar una reclamación o aclaración?

El cliente debe comunicarse a la línea telefónica asignada y solicitar se levante un folio de aclaración, éste debe levantarse por parte del equipo de Contact center con base a lo que el cliente indica desea aclarar (Spei, Cash IN y Cash OUT).

El tiempo de respuesta para la solución de la aclaración es de 10 días hábiles.