

# Cómo usar mi **Banca** Electrónica BIM

## ¡Bienvenido a una nueva forma de gestionar tus finanzas!

En esta guía encontrarás los pasos necesarios para poder ingresar y disfrutar la experiencia que te ofrece nuestra **Banca Electrónica BIM.** 

# ÍNDICE

1. FORMA DE ACCESO, HORARIOS Y MONTOS	. 3
2. PRIMEROS PASOS	. 3
1. Inicio de sesión (Por primer vez)	. 3
2.1.1 Crear Contraseña para acceder a la Banca Electrónica	. 4
2.1.2 Cambio de Contraseña en caso de tener NIP Físico	. 6
2.1.3 Captura de datos de seguridad de primer acceso	.7
2.2 Inicio de sesión (Ingreso Ordinario)	. 8

3.	DESBLOQUEO DE BANCA ELECTRÓNICA	. 9
	I. Casos de Bloqueo de la Banca Electrónica	. 9
	2.3.2 Desbloqueo de Contraseña	10
	2.3.3 Desbloqueo de Banca Electrónica mediante CAT	10
	2.4 Cambio de Contraseña a través de Preguntas de Seguridad	.11
	2.5 Cancelación Banca Electrónica	12



#### **FORMA DE ACCESO, HORARIOS Y MONTOS**

El acceso a la plataforma es a través de nuestra página web **www.bim.mx** 

#### Consideraciones para el acceso a la plataforma:

- Sólo es válido una sesión a la vez.
- El acceso aplica de forma exclusiva dentro de la República Mexicana y Estados Unidos.

#### Montos de transferencia por horarios y días:

Cualquier día hábil bancario, de lunes a viernes, conforme los siguientes servicios, horarios y montos:

- Inversiones de \$ 5, 000.00 o más: 9:00 am a 5:05 pm.
- Pago de crédito: 9:00 am a 5:30 pm.
- Transferencias SPEI de 9:00 am a 6:00 pm, sin límite de monto.
- Transferencias SPEI menores o iguales a 1,500 UDIS: 24 / 7.
- Alta cuentas destino: 9:00 am a 4:30 pm.
- Pago de servicios: 9:00 am a 5:00 pm.

**Nota:** El valor de las UDIS se puede consultar en el sitio oficial de Banco de México.

### **2.** PRIMEROS PASOS

#### 1. Inicio de sesión (Primera vez)

- Ingresa a nuestra página www.bim.mx y dirígete hacia el apartado de Banca Electrónica.
- Existen 3 formas de ingreso:
  - Cuando realizas la Contratación de Banca Electrónica en una Oficina de Atención / Sucursal y se te indica que debes acceder a la página web de BIM para ingresar a tu **Banca Electrónica** y crear tus datos de acceso, para eso seguir lo indicado en la sección "Crear Contraseña para acceder a la Banca Electrónica"
  - Cuando realizas la Contratación de Banca Electrónica en una Oficina de Atención / Sucursal y se te proporciona un sobre lacrado que contiene un NIP, para eso seguir lo indicado en la sección "Cambio de Contraseña en caso de tener NIP Físico".
  - Cuando realizas la apertura de una Cuenta Digital, donde al momento de registrarte creas tu usuario y contraseña, en ese caso deberás ingresar con el usuario y contraseña creado y continuar con lo indicado en "Captura de datos de seguridad de primer acceso".

## **2.1.1** Crea tu contraseña para acceder a la Banca Electrónica

BIM

Ingresa el usuario proporcionado por el funcionario que te atendió en la contratación de la **Banca Electrónica,** en el campo **Usuario de acceso y da clic en el botón "primera vez".** 



Si	el	usuario	es	válido	se	mostrará	el	siguiente	mensaje,
ро	ster	iormente	te lle	egará ur	n me	ensaje con	una	contraseña	dinámica
(To	ken	) a tu celu	lar	registra	do d	urante la a	per	tura de la cu	uenta.



## Generación de contraseña de Primer Acceso Usuario de Acceso: \*\*\*\*\*\*\*\*\*\* Validar Cerrar

**Nota:** En caso de ingresar un nombre de usuario que ya se encuentre registrado se indicará que la funcionalidad es sólo para primer ingreso y deberás ingresar conforme lo indica el apartado "Inicio de Sesión (Ingreso Ordinario)".

#### Ingresa el Token y valídalo.



En caso de que el Token que se ingrese sea incorrecto, solicita uno nuevo.

BIM

Posteriormente se procesará la solicitud y darás paso a crear tu contraseña:



Después de capturar tu contraseña, da clic en Token y pronto recibirás un código a tu celular que deberás ingresar en el apartado correspondiente.



Posteriormente, deberás continuar con el apartado "Captura de datos de seguridad de primer acceso", para finalizar el proceso de Primer Ingreso a la Banca Electrónica.

#### **Nota:** Si omites este paso, no se podrá recuperar tu contraseña mediante la **Banca Electrónica** en caso de olvidarla.

#### **2.1.2** Cambio de Contraseña en caso de tener NIP Físico

- En el campo **Usuario de acceso** captura el identificador de usuario que fue registrado durante el proceso de la apertura del servicio de la **Banca Electrónica** en la sucursal.
- En el campo **Contraseña,** captura el **NIP** de primer acceso, el cual se muestra en el sobre que recibiste en la sucursal durante el proceso de la apertura del servicio de la **Banca Electrónica.**



#### Si cuentas con Token físico entonces:

BIM

• En el campo **Contraseña Dinámica (Token),** captura los 6 números que aparecen al frente del Token.





#### Si cuentas con Sof Token:

• Ingresa el código que llegará a tu celular registrado durante el proceso de la apertura del servicio de la **Banca Electrónica.** 





Después recibirás un mensaje con tu Token. Captura tu contraseña y el Token en el campo correspondiente.

El código de seguridad para TOKEN-BIM-DEV es 923197

#### **2.1.3** Captura de datos de seguridad de primer acceso

En la pantalla Bienvenida Segura, selecciona una de las 9 imágenes de seguridad y captura tu frase de seguridad.

#### Modifica tu contraseña de Acceso

Por seguridad te pedidos registrar una nueva contraseña para tus próximos accesos a la Banca Electrónica

Características de la nueva contraseña

- Tener de 5 a 15 caracteres.
- Ser alfanumérica (al menos un número y una letra).
- Te recomendamos no utilices datos personales.
- Evita utilizar 3 caracteres consecutivos o iguales.
- No debe utilizar caracteres especiales (#"\$%&).

Contraseña Actual:	
Contraseña Nueva:	
Confirmación nueva contraseña:	
Contraseña Dinámica (Token):	
Solicitar: Código	Guardar

Posteriormente, continúa con el apartado **Captura de datos de seguridad de primer acceso,** para finalizar el proceso de **Primer ingreso a la Banca Electrónica.** 

**Nota:** Si omites este paso, no podrás recuperar la contraseña mediante la **Banca Electrónica** en caso de olvidarla.

#### **Bienvenida Segura**

Selecciona una imagen y escribe una frase. De ahora en adelante, lo que elijas deberá aparecer en cada ingreso a tu Banca Electrónica, en caso de ver lo que ya seleccionaste, reportalo de inmediato al Centro de Atención a Clientes.

Selecciona una imagen:



Guardar

El contenido de este documento pertenece enteramente a Banco Inmobiliario Mexicano, S.A. Institución de Banca Múltiple, queda restringida su difusión con otros fines a los establecidos.



En la pantalla Preguntas de Seguridad, selecciona dos preguntas de seguridad, así como su respuesta, como en el ejemplo:

#### Preguntas de Seguridad

Por la seguridad te pedimos resgistrar tus dos preguntas de acceso, que utilizarás para desbloquear tu servicio de Banca Electrónica en caso de que este sea bloqueado. Para registrarlas, utiliza preferentemente números y letras. Es importante que respetes el uso de mayúsculas y minúsculas. Recuerda que BIM nunca te solicitará datos adicionales a las preguntas que tu selecciones, nunca proporciones tu Contraseña de acceso (NIP) ni tu Contraseña Dinámica (Token). Pregunta: Personaliza tu pregunta de seguridad Pregunta: Cuales son las siglas de Banco Inmobiliario Mexicano Respuesta: \*\*\*

Confirmar:	lar: ***				
Pregunta:	Personaliza tu pregunta de seguridad				
Pregunta:	******				
Confirmar:	******				

- Si cuentas con Token físico, ingrésalo.
- Si no cuentas con Token físico, entonces solicita un código.

¡Listo! Tendrás acceso a los módulos de la Banca Electrónica.

#### **Mis Cuentas**

Débito			
Cuentas	Alias	Saldo Disponible	Mes

#### 2.2 Inicio de sesión (Ingreso Ordinario)

Ingresa a nuestra página de internet **www.bim.mx** y selecciona el apartado de **Banca Electrónica** 



• Ingresa tus datos para acceder:



Si tus datos son incorrectos y se generó un bloqueo de la **Banca Electrónica** consulta el apartado *Desbloqueo de Banca Electrónica* de esta guía.

## BIM

#### Guía de Usuario de Acceso al Portal de Banca Electrónica

Una vez ingresados los datos correctos se visualizará la siguiente pantalla:

Frase de seguridad:       Frase de Seguridad Cliente         Contraseña Dinámica (Token):       Entrar         Solicitar:       Código         Confirmaciones Pendientes:       Código         Por tu seguridad te recordamos que BIM no solicita ningún tipo de información de datos personales ni Claves de acceso, Cliente, Contraseña (INP) o Contraseña Dinámica (Token) a través de:         Correos electrónicos Link de Enlace Enlace Encuestas         Es importante que no hagas caso en este tipo de solicitudes, si detectas alguna alomalía, contáctanos de inmediato.         Entro de Atención a Clientes:         A SIN COSTO:       800.227.4000				
Contraseña Dinámica (Token): Entrar Entrar Código Confirmaciones Pendientes: Por tu seguridad te recordamos que BIM no solicita ningún tipo de información de datos personales ni Claves de acceso, Cliente, Contraseña (NIP) o Contraseña Dinámica (Token) a través de: Correos electrónicos Link de Enlace Encuestas Es importante que no hagas caso en este tipo de solicitudes, si detectas alguna alomalía, contáctanos de inmediato. entro de Atención a Clientes: DA SIN COSTO: 800.227.4000	Frase de seguridad: Frase de Seguridad Cliente			
Solicitar: Código Confirmaciones Pendientes: Por tu seguridad te recordamos que BIM no solicita ningún tipo de información de datos personales ni Claves de acceso, Cliente, Contraseña (NIP) o Contraseña Dinámica (Token) a través de: Correos electrónicos Link de Enlace Encuestas Es importante que no hagas caso en este tipo de solicitudes, si detectas alguna alomalía, contáctanos de inmediato. entro de Atención a Clientes: DA SIN COSTO: 800.227.4000	Contraseña Dinámica (Token): Entrar			
Por tu seguridad te recordamos que BIM no solicita ningún tipo de información de datos personales ni Claves de acceso, Cliente, Contraseña (NIP) o Contraseña Dinámica (Token) a través de: Correos electrónicos Link de Enlace Encuestas Es importante que no hagas caso en este tipo de solicitudes, si detectas alguna alomalía, contáctanos de inmediato. entro de Atención a Clientes: DA SIN COSTO: 800.227.4000	Solicitar: Código Confirmaciones Pendientes:			
Correos electrónicos Link de Enlace Encuestas Es importante que no hagas caso en este tipo de solicitudes, si detectas alguna alomalía, contáctanos de inmediato. entro de Atención a Clientes: DA SIN COSTO: 800.227.4000	Por tu seguridad te recordamos que <mark>BIM no solicita ningún tip información</mark> de datos personales ni Claves de acceso, Cliente, Contra (NIP) o Contraseña Dinámica (Token) a través de:	o de seña		
Es importante que no hagas caso en este tipo de solicitudes, si detectas alguna alomalía, contáctanos de inmediato. entro de Atención a Clientes: DA SIN COSTO: <b>800 . 227 . 4000</b>	<ul> <li>Correos electrónicos</li> <li>Link de Enlace</li> <li>Encuestas</li> </ul>			
entro de Atención a Clientes: DA SIN COSTO: 800 . 227 . 4000	Es importante que no hagas caso en este tipo de solicitudes, si detectas alguna alomalía, contáctanos de inmediato.			
DA SIN COSTO: 800 . 227 . 4000	Centro de Atención a Clientes:			

- Si cuentas con Token físico, ingrésalo.
- Si no cuentas con Token físico, entonces solicita un código.

Al ingresar correctamente se visualizará la vista de la pantalla principal **Pantalla de Inicio** en la cual podrás tener acceso al **menú** (1) de la **Banca Electrónica** y a la información de tus cuentas (2).



#### **3.** DESBLOQUEO DE BANCA ELECTRÓNICA

#### **1.** Casos de Bloqueo de la Banca Electrónica

- En caso de que intentes ingresar 3 veces seguidas a la Banca Electrónica ya sea porque el usuario o la contraseña son incorrectos se bloqueará. Podrás recuperar el ingreso solicitándolo a través de la Banca Electrónica o la App Móvil, ingresando la Contraseña Dinámica Token como lo indica el apartado Desbloqueo de Contraseña.
- Si no se registraron las Preguntas de Seguridad o no recuerdas las mismas junto con sus respuestas, deberás comunicarte con tu banquero para solicitar una nueva contraseña.

## BIM

- En caso de bloqueo por intentos fallidos (3 veces consecutivas) o por inactividad (3 meses o más) o por cierre de sesión incorrecto, podrás realizar el desbloqueo como lo indica en el apartado Desbloqueo de Banca Electrónica mediante el CAT.
- Si ingresas mediante la App Móvil y fallas el ingreso en 3 intentos se bloqueará la Banca Electrónica. La aplicación te indicará que deberás ingresar a la versión web para su desbloqueo y deberás realizar lo descrito en el apartado de Desbloqueo de Contraseña de esta guía.

#### 2.3.2 Desbloqueo de Contraseña

Si se bloquea la contraseña, deberás colocar tu usuario y contraseña correctos, al momento del ingreso el sistema detectará que la contraseña se encuentra bloqueada y mostrará el siguiente mensaje.



A continuación deberás realizar la validación del Token / Soft Token:

Validación						
Token Físico	Soft Token					
	Oprime el campo Código					
	Se mostrará el siguiente mensaje: "SMS Enviado"					
	Mensaje BIM: SMS Enviado					
En el campo "Contraseña Dinámica (Token)", captura los 6 números que anarecen al frente, del Token	Captura los 6 números que fueron enviados a tu dispositivo					
	El código de seguridad para TOKEN-BIM-DEV es 923197					

Posteriormente podrás iniciar sesión en la Banca Electrónica de manera habitual.

## **2.3.3** Desbloqueo de Banca Electrónica mediante el CAT

Llama al número del **CAT: 800 227 4000** y nuestros ejecutivos te ayudarán a reestablecerla.



El contenido de este documento pertenece enteramente a Banco Inmobiliario Mexicano, S.A. Institución de Banca Múltiple, queda restringida su difusión con otros fines a los establecidos.



## **2.4** Cambio de Contraseña a través de Preguntas de Seguridad

Ve a la sección: Si olvidaste tu contraseña, haz clic aquí.



#### Después llena los campos requeridos:

Crear Contraseña				
Si olvidaste tu Contraseña de acce servicio de Banca Electrónica.	so crea una nueva contestando las siguiente	s preguntas que registraste en tu		
Es importante que respetes el uso	de mayúsculas y minúsculas.			
¿Cúales son las siglas de Banco In	mobiliario Mexicano?			
¿Apellido Materno de mi Madre?				
Contraseña Dinámica (Token):		Guardar		

Realiza la validación con tu Token físico o solicita un código.



#### ¡Disfruta la experiencia de nuestra Banca Electrónica BIM!

El contenido de este documento pertenece enteramente a Banco Inmobiliario Mexicano, S.A. Institución de Banca Múltiple, queda restringida su difusión con otros fines a los establecidos.





#### 2.5 Cancelación Banca Electrónica

La Banca Electrónica que consta de los canales por internet y móvil a través de nuestra APP BIM, es la herramienta transaccional, individual y no transferible a la que tienen acceso los clientes de BIM para consultar y realizar movimientos de sus recursos financieros.

Los clientes BIM con acceso a Banca Electrónica, podrán cancelar su acceso al portal transaccional en cualquier momento; siguiendo estos pasos:

- 1. Solicitar a su Banquero/Ejecutivo de Atención la cancelación del servicio.
- 2. Requisitar la documentación correspondiente.
- 3. Devolver el token físico (en caso de que aplique) para asegurar que no se haga mal uso del dispositivo.

Es importante considerar que, una vez cancelado el acceso a la Banca Electrónica, serán cancelados ambos canales (por Internet o móvil), y no podrá realizar transacciones ni movimientos en su cuenta de manera remota, solo dejando los canales presenciales (Sucursal y Oficina de Atención).

#### En caso de requerir mayor información comuníquese al

# Centro de Atención Telefónica 800 227 4000

#### donde con gusto le atenderemos.

