

PREGUNTAS FRECUENTES.

HOME BANKING 3.0

- **¿Qué es la migración de mis credenciales?**
La migración es un proceso que permite validar tu usuario y contraseña y trasladar toda tu información al nuevo Home Banking 3.0.
- **Coloco el usuario y clave del Home Banking clásico para hacer la migración pero el sistema muestra el mensaje "Tu usuario ha sido bloqueado. ¿Cómo lo resuelvo?"**
Para resolverlo, deberás crear un nuevo usuario y contraseña y activarlos a través del cajero automático. Conocé cómo hacerlo, ingresando a la sección Piano Ayuda de nuestra web.
- **¿Qué pasa si el sistema me informa que el usuario o la clave son incorrectos?**
Si realizas la migración con éxito, pero al intentar ingresar no se reconocen tus credenciales y ya superaste los 3 intentos, te recomendamos desbloquear tu usuario y blanquear su clave. Conocé cómo hacerlo, ingresando a la sección Preguntas frecuentes de nuestra web.
- **Si no tengo acceso o no uso la casilla de e-mail que está informada en Home Banking 3.0, ¿cómo lo resuelvo?**
 - Si estás realizando el *proceso de migración* a Home Banking 3.0 podrás informar otra cuenta de correo electrónico presionando la opción "**Ya no tengo este correo**".
 - Si estás *creando un nuevo usuario*, deberás ingresar manualmente su correo electrónico.
- **¿Qué pasa si no recibo el código en el correo electrónico?**
Si no recibís el email con el código, verificá que la casilla de correo electrónico informada sea correcta. De ser así, corroborá tu bandeja de SPAM o correos no deseados.

NUEVA APP PIANO BANKING

- **Cuando ingreso mi usuario y contraseña el sistema informa "Hubo un error, inténtelo más tarde", ¿qué sucede?**
Si estás intentando ingresar a Home Banking 3.0 con tu usuario y contraseña habitual y te muestra el cartel de error, deberás comunicarte con el Banco al 0810-122-2770, de lunes a viernes de 9 a 17 horas.
- **Puedo acceder por la web, pero por la App me dice "Usuario o contraseña incorrectos", ¿cuál es el inconveniente?**
Corroborá que los datos ingresados sean válidos y estén correctamente tipeados.
- **No puedo realizar operaciones por la App, aparece el mensaje "El código de validación es incorrecto, ingresa nuevamente". ¿Cómo lo resuelvo?**
Verificá que tengas configurada en tu celular la fecha y hora automática. Esta modificación podés hacerla desde "Ajustes" o "Configuración" en los sistemas operativos Android y iOS.
- **¿Link Celular va a seguir estando operativa?**
Link Celular ya no estará operativa para Banco Piano. Deberás descargar la nueva **APP PIANO BANKING** para poder realizar tus consultas y operaciones a través de Home Banking 3.0.
- **¿Descargar la aplicación Piano Banking tiene algún costo?**
La descarga y su posterior utilización no tiene costo.

TOKEN

- **¿Qué pasa si no me llega el SMS cuando estoy realizando la vinculación del Token en Piano Banking?**

Si estás haciendo la vinculación a Token desde Piano Banking, la última etapa es recibir un código mediante SMS. Si no te llega, puede deberse a problemas con la empresa proveedora del servicio. Te sugerimos que verifiques la conexión de tu teléfono. Si el error continúa, comunicate con el Banco al 0810-122-2770, de lunes a viernes de 9 a 17 horas.

- **No puedo vincular el Token porque no me llega el código por e-mail, ¿qué sucede?**

Verificá que el mail ingresado sea válido. Si el error persiste, comunicate con el Banco al 0810-122-2770, de lunes a viernes de 9 a 17 horas.

- **Al ingresar el número de celular para vincular el token aparece el mensaje "El celular ingresado ya se encuentra registrado". ¿qué sucede?**

El celular se encuentra registrado por otro usuario. Deberás comunicarte con el Banco al 0810-122-2770, de lunes a viernes de 9 a 17 horas.

- **El e-mail o el SMS llegan con mucha demora y no puedo vincular el Token.**

Deberás comunicarte con el Banco para validar que esté funcionando correctamente.

- **Realicé la vinculación exitosamente, pero en Home Banking 3.0 me dice que "El Token ingresado es inválido". ¿Cómo lo resuelvo?**

Si desde Piano Banking ya hiciste la vinculación de Token exitosa pero cuando estás en Home Banking 3.0, te solicita un Token y te dice que el Token ingresado es inválido, verificá que tengas configurada en tu celular la fecha y hora automática. Esta modificación podés hacerla desde "Ajustes" o "Configuración" en los sistemas operativos Android y iOS.

- **¿Qué pasa si coloqué mal el número de celular?**

Si al realizar la vinculación el número de celular ingresado es inválido, deberás comunicarte con el Banco al 0810-122-2770, de lunes a viernes de 9 a 17 horas.

- **Quiero validar una operación con la Tarjeta de Coordenadas y no puedo, ¿qué sucede?**

En Home Banking 3.0, la Tarjeta de Coordenadas dejará de estar habilitada. De esta manera, el Segundo Factor de Autenticación es Token, el cual se gestiona desde Piano Banking sin necesidad de ir al cajero automático.