



Preguntas Frecuentes

1. ¿Quién puede acceder a la APP?

Puede acceder toda la ciudadanía para obtener información general de los productos del Biess; pero los afiliados y jubilados del IESS cuentan con una amplia gama de información y servicios.

2. ¿Qué información encuentro en la APP?

Información pública: desarrollar

Información exclusiva para afiliados: desarrollar

3. ¿Necesito tener acceso Internet para que funcione la APP?

Sí, para tener acceso a la funcionalidad de la APP Banca Móvil BIESS, requieres contar con un plan de datos en tu dispositivo móvil o conexión a una red wifi.

4. ¿Cuál es proceso de registro de Usuario?

Debes ingresar a la APP y seleccionar la opción Opciones de Usuario, selecciona el botón Registrarse.

- a. Ingresa tu correo electrónico registrado en tu historial laboral del IESS, si no recuerdas esta información puedes consultar los datos registrados en el Portal de Banca Móvil Biess: <https://bm.biess.fin.ec/banca-movil-web/login.jsf>.
- b. Ingresa tu número de celular y tú número de cédula.
- c. Digita el nombre que prefieras para crear tu usuario (letras y números), te recomendamos no usar caracteres especiales.
- d. Ingresa una contraseña que solo tú conozcas y no divulgues esta información.
- e. Al final de la pantalla de registro aparecerá automáticamente el modelo del dispositivo móvil que estás usando.
- f. Finalmente presiona el botón Registrarme.

5. ¿Con la creación de mi Usuario estoy listo para ingresar a los servicios de la APP?

No, recuerda que por la seguridad de tu información debes activar tu Tablet o celular en <https://bm.biess.fin.ec/banca-movil-web/login.jsf> usando tu clave y usuario de historia laboral

6. Olvide mi usuario, ¿Cómo se cuál es?

- a. Accede al Portal Banca Móvil Biess: <https://bm.biess.fin.ec/banca-movil-web/login.jsf>
- b. Ingresa con tu usuario y clave de tu Historial Laboral del IESS.
- c. Dentro del Portal de activación, ingresa a la opción Administrar Dispositivos, el sistema desplegará la información del dispositivo registrado.
- d. En la parte superior izquierda de la tabla de Dispositivos Registrados, encontrarás el nombre de tu Usuario Móvil.

7. ¿Cómo activo mi Dispositivo Móvil?

- a. ingresa al Portal de Banca Móvil Biess a través de la siguiente dirección:
<https://bm.biess.fin.ec/banca-movil-web/login.jsf>

- b. Recuerda ingresar con tu usuario y clave de tu Historial Laboral del IESS.
- c. Dentro del Portal de Banca Móvil Biess, ingresa a la opción Administrar Dispositivos, el sistema desplegará automáticamente la información del dispositivo registrado.
- d. Junto a la columna Estado, encontrarás el botón que te permite activar el dispositivo móvil.

8. Olvide mi contraseña, ¿Cómo la recupero?

- a. Ingresa a la opción Opciones de Usuario de la APP.
 - b. En la parte inferior izquierda se encuentra la opción ¿Olvidaste tu contraseña?
 - c. Sigue las instrucciones de la APP.
 - d. Se enviará la nueva contraseña al correo electrónico registrado.
9. ¿Cómo Cambio Mi Contraseña?
- a. Ingresa a la opción Opciones de Usuario, de la APP.
 - b. En la parte inferior derecha se encuentra la opción Cambia tu contraseña
 - c. Sigue las instrucciones de la APP.

10. ¿Sí, tengo preguntas o recomendaciones a donde puedo dirigirme?

Puedes contactarnos al correo electrónico soporte.banca.movil@biess.fin.ec

11. ¿A qué servicios puedo acceder?

- a. Información crediticia personaliza de forma confidencial y segura.
- b. Información detallada sobre los requisitos y generalidades de los Préstamos Hipotecarios y Quirografarios.
- c. Simulación con datos reales de tu Préstamo Hipotecario y/o Quirografario.
- d. Seguimiento al estado de tu solicitud de Préstamo Hipotecario.
- e. Seguimiento a los estados de tus préstamos vigentes (Hipotecarios y Quirografarios).
- f. Envío a tu correo electrónico de la tabla de amortización de tu crédito hipotecario.
- g. Nota: Esta aplicación no permite la ejecución de solicitudes de préstamos.

12. ¿Qué hago en caso de pérdida o robo de mi dispositivo móvil?

Accede al Portal Banca Móvil Biess: <https://bm.biess.fin.ec/banca-movil-web/login.jsf> y desactiva tu celular o tablet.

13. ¿Qué hago en caso de cambiar de dispositivo?

- a. Accede al Portal Banca Móvil Biess: <https://bm.biess.fin.ec/banca-movil-web/login.jsf> y desactiva el dispositivo registrado.
- b. Instala la aplicación en tu nuevo celular o tablet, regístrate y actívalo en el Portal Banca Móvil Biess.