

# Preguntas frecuentes sobre la app móvil Citi® Supplier Finance



## Generales:

- 1. ¿Cuál es el nombre de la app móvil en la tienda Apple y en Google Play?**

El nombre de la app móvil en la tienda Apple y Google Play es Citi Supplier Finance y está disponible para teléfonos inteligentes iOS (12+) y Android (7+). Todavía no está disponible para tabletas.
- 2. ¿Debo crear un usuario y contraseña nuevos para usar la app móvil o utilizo los que ya tengo para la plataforma web?**

Para ingresar a la app móvil utiliza el mismo usuario y contraseña de la plataforma web [Online Payment Channel](#).
- 3. ¿Cómo hago para crear un usuario nuevo en la app móvil?**

Los usuarios nuevos solo se pueden crear en la plataforma web ([Online Payment Channel](#)), ingresando con el perfil de Administrador.
- 4. ¿Cómo hago para cambiar la contraseña de la app móvil?**

Dado que la contraseña es la misma que usas en la plataforma web ([Online Payment Channel](#)), solo puedes cambiarla allí.
- 5. ¿Cómo puedo cambiar el idioma de la app móvil?**

Al descargarse, la app móvil acepta por defecto el idioma configurado para el teléfono. Para cambiar el idioma, hay que cambiar el del teléfono.

6. ¿Cuántos datos consume la app móvil durante la descarga?

La app móvil pesa aproximadamente 13MB.

7. ¿Mientras no uso la app móvil, consume datos?

No, la app móvil solo consume datos durante su uso.

8. Si la app móvil no está en uso, ¿al cabo de cuánto tiempo se cierra sesión?

Si la app móvil no está en uso, la sesión se cerrará automáticamente en seis minutos.

9. Actualmente uso la plataforma web, ¿tiene la app móvil alguna funcionalidad adicional a ésta?

A excepción de la creación de usuarios, cambio de contraseñas, que solo se pueden hacer en la plataforma web, la app móvil tiene las mismas funcionalidades que la plataforma web **Online Payment Channel**.

10. ¿Cuál es la diferencia entre los perfiles de usuario Administrador y Operador?

- Administrador: Crea perfiles Operadores.
- Operadores: Son los roles de "Inicio de transacción" y "Aprobación/rechazo de transacción".

11. Soy un proveedor en Colombia y Perú. ¿Si descargo la app móvil en Colombia puedo visualizar el programa de Citi Supplier Finance en Perú y viceversa?

Dado que cada programa tiene credenciales de acceso diferentes (al tener las empresas identificadores fiscales distintos) pueden ser visualizados por separado en la app móvil. Para verificar si la app móvil está disponible en tu país, puedes buscarla en la tienda Apple o Google Play.

12. Soy un proveedor que reside en Brasil y tengo programas de Supplier Finance en Perú y Colombia. ¿Puedo descargar la app móvil en Brasil y visualizar los programas de Colombia y Perú?

Primero verifica si la app móvil está disponible para descarga en la tienda Apple o Google Play en Brasil. De estarlo, descárgala y ve a la pantalla de inicio donde puedes ver los países en los que está habilitada.

Como cada programa tiene credenciales de acceso diferentes (al tener las empresas identificadores fiscales distintos) puedes visualizarlos por separado en la app móvil.

**Roles: "Inicio de transacción" y "Aprobación/rechazo de transacción":**

13. ¿Cuál es el número máximo de pagos disponibles para descontar que muestra la app móvil?

La app móvil no tiene un límite máximo de pagos a mostrar, despliega todos los disponibles en el sistema.

**14. ¿Cuál es el número máximo de pagos disponibles que se pueden seleccionar para descontar?**

El botón de "Seleccionar todo" permite elegir 100 pagos de una sola vez. Una vez realizado este paso, se puede continuar con la selección de los pagos 101 a 300 pero de uno en uno. Es importante tener en cuenta que 300 es el número máximo de pagos que se pueden seleccionar antes de presionar "Aceptar". Después de este paso, aparecen los demás pagos disponibles para descontar y puedes repetir el flujo arriba descrito. Este proceso lo puedes realizar múltiples veces, ya que no existe un número total máximo de pagos que puedan ser descontados.

**15. Solo tengo una persona para manejar el descuento de pagos, ¿es posible tener solo el rol de "Inicio de transacción", sin el de "Aprobación/rechazo de transacción"?**

No, es necesario siempre tener ambos roles.

**16. ¿Es posible tener los roles de "Inicio de transacción" y "Aprobación/rechazo de transacción" en un mismo perfil de usuario o deben ser diferentes?**

Una misma persona puede tener ambos roles, pero para completar el flujo de la transacción se deben usar usuarios diferentes: uno para el rol de "Inicio de transacción" y otro para el rol de "Aprobación/rechazo de transacción".

**17. ¿Cómo vuelvo a la pantalla principal de "Programas"?**

Para moverse entre pantallas o volver a la de "Programas" usa la flecha ubicada arriba a la izquierda.

## Módulo de Consulta:

**18. ¿Qué debe hacer un usuario para ver el estatus de un pago que está siendo procesado?**

Debes ir al módulo de consulta que se encuentra en el menú principal y filtrar por estatus.

**19. ¿La app móvil tiene funcionalidad para generar reportes? Por ejemplo, ¿puedo consultar el detalle de las transacciones descontadas hace un mes?**

La app móvil tiene un módulo de consulta donde puedes revisar el estatus y detalle de cada una de las transacciones sin límite de fecha, pero no genera reportes.