

# Preguntas Frecuentes

# Remitex

---

Febrero 2021

# ÍNDICE

## 1. Información general

1.1 ¿Qué es Remitex?

1.2 Servicios

1.3 Crossborder

1.4 Remittances

1.5 Payments

1.6 Api

## 2. Alta en Remitex

2.1 ¿Cómo darme de alta en Remitex?

2.2 ¿Puedo dar de alta una cuenta Co-Titular?

2.3 ¿Cómo saber si mi cuenta fue aprobada?

2.4 ¿Por qué tengo que verificar mi cuenta?

2.5 ¿Porque Remitex solicita información o documentación respaldatoria?

2.6 ¿Cómo configurar Google Authenticator (autenticación de dos pasos)? ¿Es obligatoria?

2.7 Perdi acceso a Google Authenticator ¿como desactivar la autenticación de dos pasos?

2.8 Token invalido ¿que hago?

2.9 ¿Porque observan mi cuenta y me solicitan actualización de datos?

2.10 Olvidé mi contraseña ¿Cómo restablecerla?

2.11 Cuenta bloqueada o inhabilitada: ¿Como recupero el acceso?

2.12 ¿Cómo doy de baja mi cuenta? ¿Qué hacen con mis datos?

# 1. Información general

## 1.1 ¿Qué es Remitex?

Remitex es una remesadora que brinda servicios a medida para conectar redes de pago locales y mover dinero sin necesidad de utilizar la red SWIFT ni bancos intermediarios.

## 1.2 Servicios

Remitex desarrolla soluciones financieras para compañías, instituciones e individuos.

## 1.3 Crossborder

Pagos internacionales en moneda local.

## 1.4 Remittances

Remesas para individuos en moneda local a más de 50 países.

## 1.4 Payments

Expande tus métodos de cobro incorporando nuevas tecnologías.

## 1.5 Api

Integra todas nuestras soluciones a tu negocio via API.

# 2. Alta en Remitex

## 2.1 ¿Cómo darme de alta en Remitex?

Para comenzar debes registrarte en: <https://remitex.online/auth/signup>. Consignando un email y contraseña.

El sistema cuenta de 4 pasos, donde debes completar y cargar datos de acuerdo al perfil de usuario (Persona Física o Jurídica). En cada paso, debes suscribir foto color legible de cada documento. Además, tienes que completar la siguiente documentación solicitada:

- Foto color frente y dorso de tu documento
- Actividad que ejercemos y por la cual tienes un ingreso (respaldo de origen de los fondos que vayas a estar invirtiendo; últimos tres recibos de sueldo, o últimas tres facturas emitidas del monotributo, o DDJJ)

- Declaración de domicilio (servicio o extracto bancario a tu nombre, con no más de 3 meses)

**IMPORTANTE!** La documentación debe estar en formato .PDF .JPG o .JPEG.

## 2.2 ¿Puedo dar de alta una cuenta Co-Titular?

Si ya posees una cuenta en Remitex y deseas colocar a otra persona de **cotitular** en la cuenta, lo puedes hacer enviando la siguiente documentación a [compliance@remitex.online](mailto:compliance@remitex.online):

- Foto color del documento (frente y dorso sin recortes) del **cotitular** de la cuenta.
- Respaldo de fondos del **cotitular**: *Empleados* últimos 3 recibos de haberes. *Independientes* últimas 3 facturas o boletas emitidas.
- Scan de servicio que figure a nombre del **cotitular** y aparezca el domicilio actual (con una vigencia no mayor a tres meses), puede ser factura de algún servicio o un extracto bancario.
- Carta de co-titularidad firmada y aclarada por las dos personas que estarán operando en la cuenta de Remitex más una foto de las dos partes sosteniendo dicha carta. **(Puede descargar la carta desde aquí; ACTUALIZAR PDF PARA REMITEX)**

## 2.3 ¿Cómo saber si mi cuenta fue aprobada?

Una vez que Compliance (nuestro equipo de cumplimiento) haya verificado y aprobado toda la documentación, recibirás un correo de confirmación por la apertura de la cuenta. Esto puede demorar hasta 7 días hábiles. Cualquier consulta, puedes enviarnos un mail a [hola@remitex.online](mailto:hola@remitex.online).

## 2.4 ¿Por qué tengo que verificar mi cuenta?

Es necesario que verifiques tu cuenta confirmando tu email por una cuestión de seguridad. Asimismo en caso de no verificar el mail a los 40 días se bloquea la cuenta automáticamente.

## 2.5 ¿Porque Remitex solicita documentación o información respaldatoria?

En virtud del compromiso asumido por Remitex con la prevención de los delitos de lavado de activos, financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, es que solicitamos información y documentación que permita conocer a nuestros clientes, y las operaciones que los mismos realizan.

## 2.6 ¿Cómo configurar Google Authenticator (autenticación de dos pasos)? ¿Es obligatoria?

Una vez que tu cuenta se encuentre aprobada y habilitada para operar, es necesario que sigas estos pasos para proteger tus bitcoins. Recuerda que es obligatorio activar la autenticación de dos pasos, caso contrario no podrás operar en la plataforma.

Al ingresar a "mi cuenta" en Remitex.online, te aparecerá la opción de activar la autenticación de dos pasos.

1. Haz click en "Activar autenticación de dos pasos" / "Enable 2 factor authenticator"
2. Descarga la aplicación "Authenticator" de Google en tu teléfono celular. *(La misma tiene como ícono un reloj gris sobre un fondo blanco)*. Si el Authenticator de Google no se encuentra disponible para descargar en tu teléfono, podés utilizar "Free OTP".
3. Abre la aplicación "Authenticator" y clickea en "iniciar configuración" y luego "Escanear código de barras" *(Dependiendo el sistema operativo de tu teléfono, puede que figure un signo "+")*. También puedes copiar el código que aparece debajo del código y anotarlo en una hoja de papel, la que deberás guardar bajo seguridad ya que será la llave de acceso en caso que tengas algún descuido con la aplicación.
4. Se abrirá la cámara de tu teléfono y podrás escanear el código QR que figura en tu página de Remitex.
5. Ingresa el TOKEN *(código de seis números)* en la página de Remitex para terminar de configurar la autenticación.

### **¡Tu autenticación ya está activada!**

**IMPORTANTE!** El token no te llegará por SMS ni ningún otro medio. Aparecerá siempre en la aplicación Authenticator de Google y deberás ingresarlo cada vez que inicies sesión en Remitex.online. ¡No elimines la aplicación!. Si vas a cambiar de teléfono, o tienes que resetearlo por alguna razón, procura desactivar el Google Authenticator desde tu cuenta de Remitex antes de activarlo en el nuevo, ya que sino no podrás acceder a tu cuenta y el proceso de desbloqueo por parte de la empresa no es inmediato.

Cualquier consulta que tengas, puedes enviarnos un mail a [hola@Remitex.online](mailto:hola@Remitex.online).

## 2.7 Perdi acceso a Google Authenticator ¿como desactivar la autenticación de dos pasos?

Si llegaste hasta aquí es porque perdiste acceso a la aplicación Authenticator de Google. Esta es la aplicación que tuviste que descargar en tu teléfono móvil para activar la autenticación para la capa de seguridad de tu cuenta y en la cual se generaban los tokens que se te solicitaban al ingresar a tu cuenta Remitex.

Para que podamos desactivar Google Authenticator (autenticación de dos pasos), segui los pasos en este link: [https://Remitex.online/auth/otp\\_reset](https://Remitex.online/auth/otp_reset)

**IMPORTANTE!** Al momento de enviar la selfie, en el caso que no se incluya una de las características solicitadas, se rechazará EL DESBLOQUEO DE LA AUTENTICACIÓN DE DOS PASOS. Sólo podemos

aceptar imágenes en donde el documento de identidad y la hoja estén en buena calidad y resulten completamente legibles. En caso de no cumplir estos requisitos, está bajo criterio de Remitex decidir cómo proceder. **Es imprescindible que vuelvas a activar a la brevedad la autenticación de dos pasos para evitar exponer tu cuenta a que alguien más pueda acceder.** Remitex tomará el tiempo, recaudos y medidas necesarias antes de desbloquearlo, si bien solicita una selfie al comienzo como la que aparece más arriba puede requerir más pruebas para poder realizar el desbloqueo sin dejar vulnerable tu cuenta y tus bitcoins.

### 2.8 Token invalido ¿que hago?

Si al intentar ingresar en tu cuenta, la página no lee tu token o te dice que es inválido, te recomendamos que sigas estos pasos:

- Chequea que el horario de tu celular esté en automático y no en manual. En manual, no permite una correcta sincronización con el server de Google.
- Confirma que hayas completado **TODOS** los pasos que se describen en “Mi cuenta” cuando activas la autenticación. En especial colocar el código entregado por Google authenticator para sincronizarse mutuamente.
- Sugerimos que cierres el navegador donde iniciaste la sesión y la aplicación en tu celular. Luego abrí primero Authenticator, y después abrí el navegador y logueate nuevamente en Remitex.
- Probá ingresar desde otro navegador de internet (por ejemplo, Google Chrome).
- Asegurate de estar ingresando el token sin ningún espacio entre los números.

### 2.9 ¿Por qué observan mi cuenta y me solicitan actualización de datos?

Remitex puede solicitar al momento de la apertura de la cuenta o a lo largo de la relación comercial, la información y/o documentación necesaria que permita conocer a sus clientes; identificarlos, conocer la actividad, y entender el motivo de las operaciones que realiza.

La solicitud de la información o documentación la hace a través de observaciones en las cuentas de los clientes, que permite asegurarse que el cliente recibe el requerimiento de información o documentación y le facilita al cliente poder enviarla a través de la misma Plataforma.

Podría ser que la información que enviaste no esté completa o necesitemos actualizar tu documentación por políticas de cumplimiento. Cualquier consulta respecto a altas de cuenta o actualización de documentación, puedes enviarnos un correo a [compliance@Remitex.online](mailto:compliance@Remitex.online).

### 2.10 Olvidé mi contraseña ¿Cómo restablecerla?

Para recuperar la contraseña por favor solicitala aqui: <https://Remitex.online/auth/password/retrieve>

Recorda que para restablecer la contraseña debes tener acceso a Google Authenticator. Si no tienes acceso primero vas a necesitar DESACTIVAR LA AUTENTICACIÓN DE DOS PASOS (GOOGLE AUTHENTICATOR), por favor seguir los pasos en este linK. [https://Remitex.online/auth/otp\\_reset](https://Remitex.online/auth/otp_reset).  
\*IMPORTANTE: En el caso que no se incluya una de las características mencionadas arriba, NO SE PROCEDERÁ A DESBLOQUEAR LA AUTENTICACIÓN DE DOS PASOS y la solicitud será rechazada.

Una vez recuperes el acceso a Google Authenticator podrás restablecer la contraseña.

En cuanto se procese la solicitud, recibirás un correo de confirmación para restablecer el acceso.

### 2.11 Cuenta bloqueada o inhabilitada: ¿Como recupero el acceso?

Tu cuenta puede haber sido bloqueada o inhabilitada por las siguientes razones:

- No haber confirmado el mail dentro de los 45 días hábiles en los que se dio de alta la cuenta, aun cuando hayas operado y tengas la cuenta aprobada.
- Desuso o falta de presentación de documentación.
- Haber solicitado la baja de la cuenta en algún momento.

Para poder desbloquear la cuenta y recuperar el acceso, es necesario que nos envíes un mail a [hola@Remitex.online](mailto:hola@Remitex.online) con una selfie sosteniendo tu dni y una nota que diga “Para Remitex: solicito reactivación de cuenta, fecha actual, nombre y apellido, mail de registro en Remitex”

### 2.12 ¿Cómo doy de baja mi cuenta? ¿Qué hacen con mis datos?

Puedes dar de baja la cuenta ingresando a tu cuenta de Remitex desde [Remitex.la/preferences](https://Remitex.la/preferences).

Para poder procesar la baja de tu cuenta la misma debe tener saldo 0.

En lo que respecta a la información y documentación presentada por el cliente al momento de la solicitud de apertura de la cuenta, o con posterioridad a fin de actualizar el legajo, la debemos resguardar con la única finalidad de tenerla disponible en caso de recibir un requerimiento librado por una autoridad competente, como ser un requerimiento judicial; pero dicha documentación no es compartida con ninguna empresa ajena a Remitex, manteniendo absoluta reserva y dándole el tratamiento de información confidencial utilizando estrictas medidas de seguridad.

\*IMPORTANTE: Una vez procesada la baja, no será viable reactivar la cuenta.