Scotiabank®



Manual de Usuario - Domiciliación de servicios

Contenido

Objetivo 2

Audiencia 3

Alcance 4

Requisitos previos 5

Consulta de Domiciliación 6

- Registro de Domiciliación

Flujo de autorización 19

Cancelación de domiciliación 26

Aclaración de una domiciliación 33

- Consideraciones para el flujo de aclaraciones

Configuración de servicio 45

- Asignar flujo de autorizadores
- Creación de Usuario
- Edición de usuario

Errores o escenarios 70

Consideraciones 71

Objetivo

Este manual tiene como objetivo guiar al usuario en el uso de la funcionalidad de Domiciliación de Servicios Telmex dentro de ScotiaConnect, permitiendo realizar el registro, consulta, autorización, cancelación y aclaración de domiciliaciones de forma segura y sencilla. Asimismo, describe la configuración del servicio y la administración de permisos necesarios para su operación.

Audiencia

Este manual está dirigido a:

- Clientes que utilizan ScotiaConnect.
- Usuarios responsables de registrar domiciliaciones de servicios Telmex.
- Usuarios autorizadores que participan en la aprobación de solicitudes.
- Administradores encargados de configurar usuarios y permisos del servicio.

Alcance

Incluye:

- Registro de domiciliación.
- Consulta de servicios.
- Cancelación de domiciliación.
- Gestión de aclaraciones.
- Flujo de autorización.

No incluye:

- Configuración avanzada del sistema.
- Administración interna (Bank Admin)

Requisitos previos

Antes de iniciar, asegúrate de:

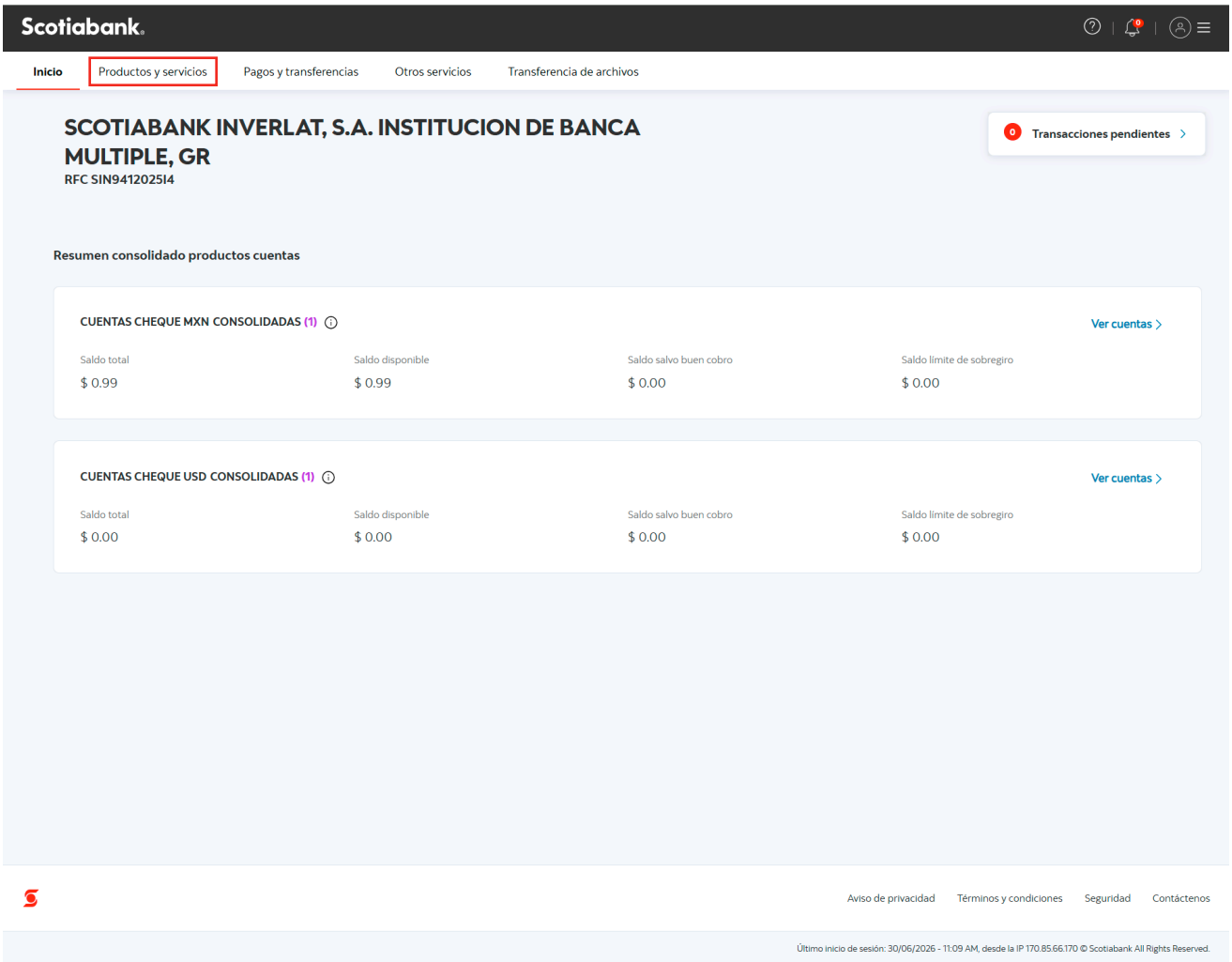
- Contar con acceso a ScotiaConnect.
- Tener el servicio de domiciliación activo.
- Tener permisos asignados (creador o autorizador).
- Contar con una cuenta activa con saldo disponible.
- Tener a la mano el recibo Telmex.
- Conocer el número telefónico y dígito verificador.
- Tener definida la CLABE de cargo.

Consulta de Domiciliación

Para registrar una domiciliación, sigue estos pasos:

Paso 1

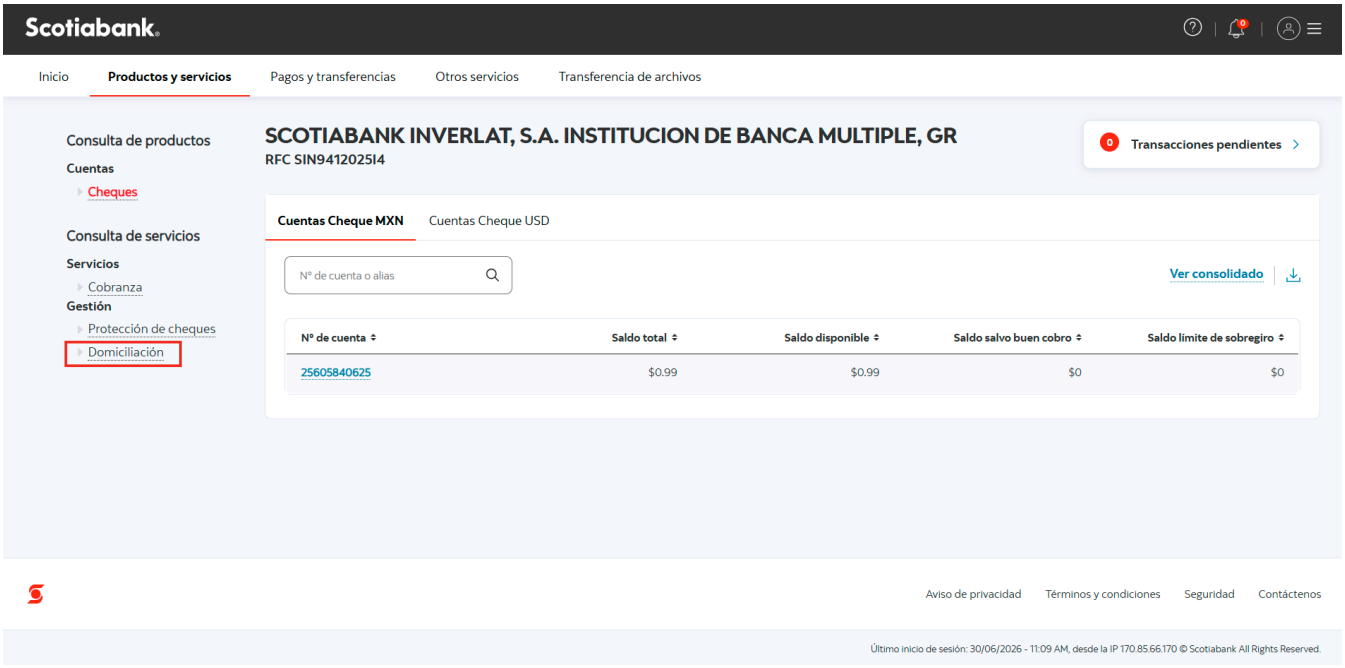
Haz clic en la opción **Productos y servicios** ubicada en la pantalla de inicio.



Consulta de Domiciliación

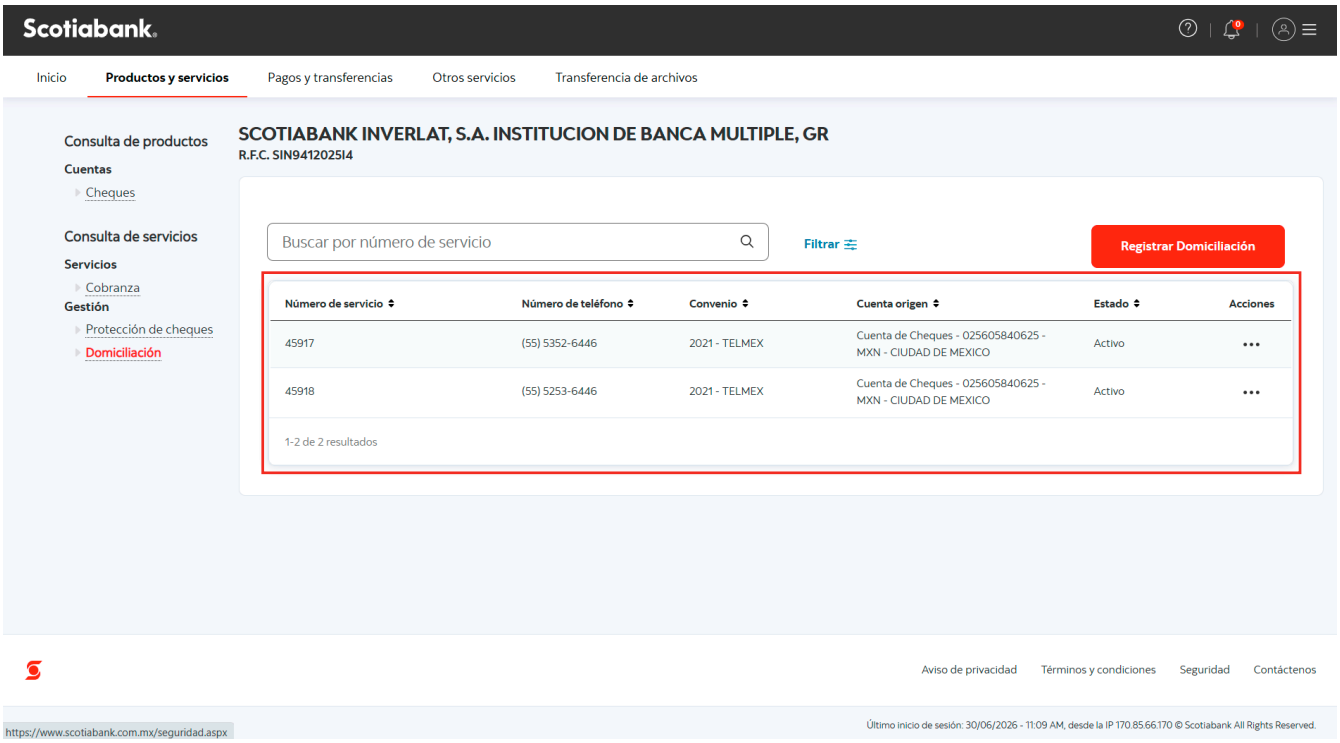
Paso 2

Selecciona la opción **Domiciliación** dentro de la sección **Consulta de Servicios**.



Paso 3

Visualiza la lista de números telefónicos domiciliados.



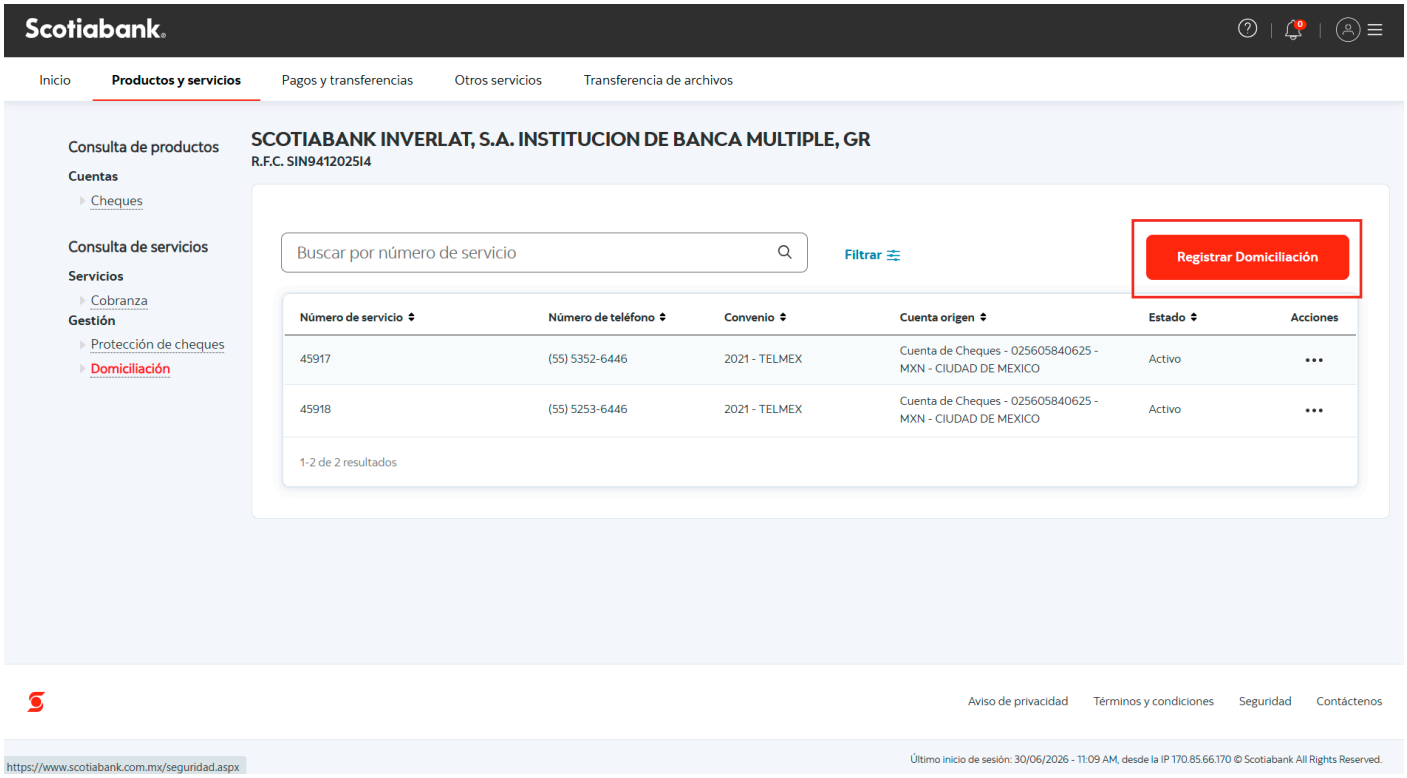
Consulta de Domiciliación

Consulta y reimpresión de comprobante

Para registrar una domiciliación, sigue estos pasos:

Paso 1

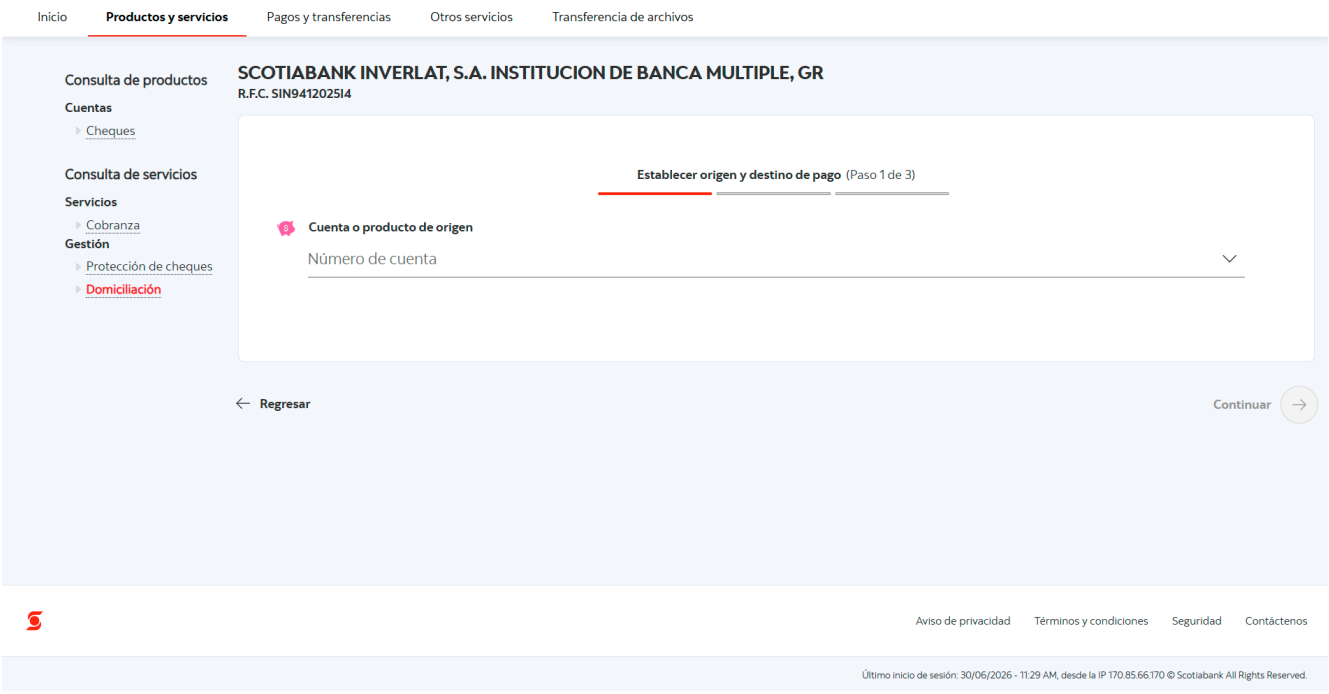
Haz clic en el botón **Registrar Domiciliación.**



Consulta de Domiciliación

Paso 2

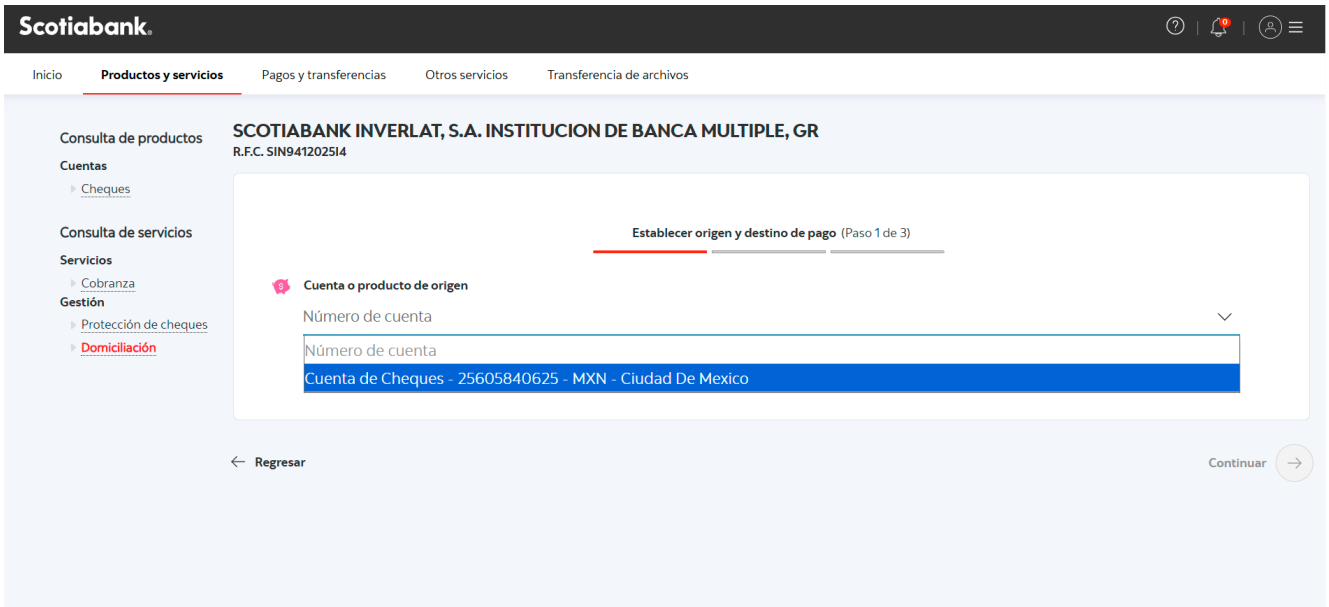
Selecciona la **cuenta de cargo** en la pantalla **Establecer origen y destino de pago.**



Paso 3

Haz clic en el campo **Número de cuenta** y selecciona la cuenta de cargo.

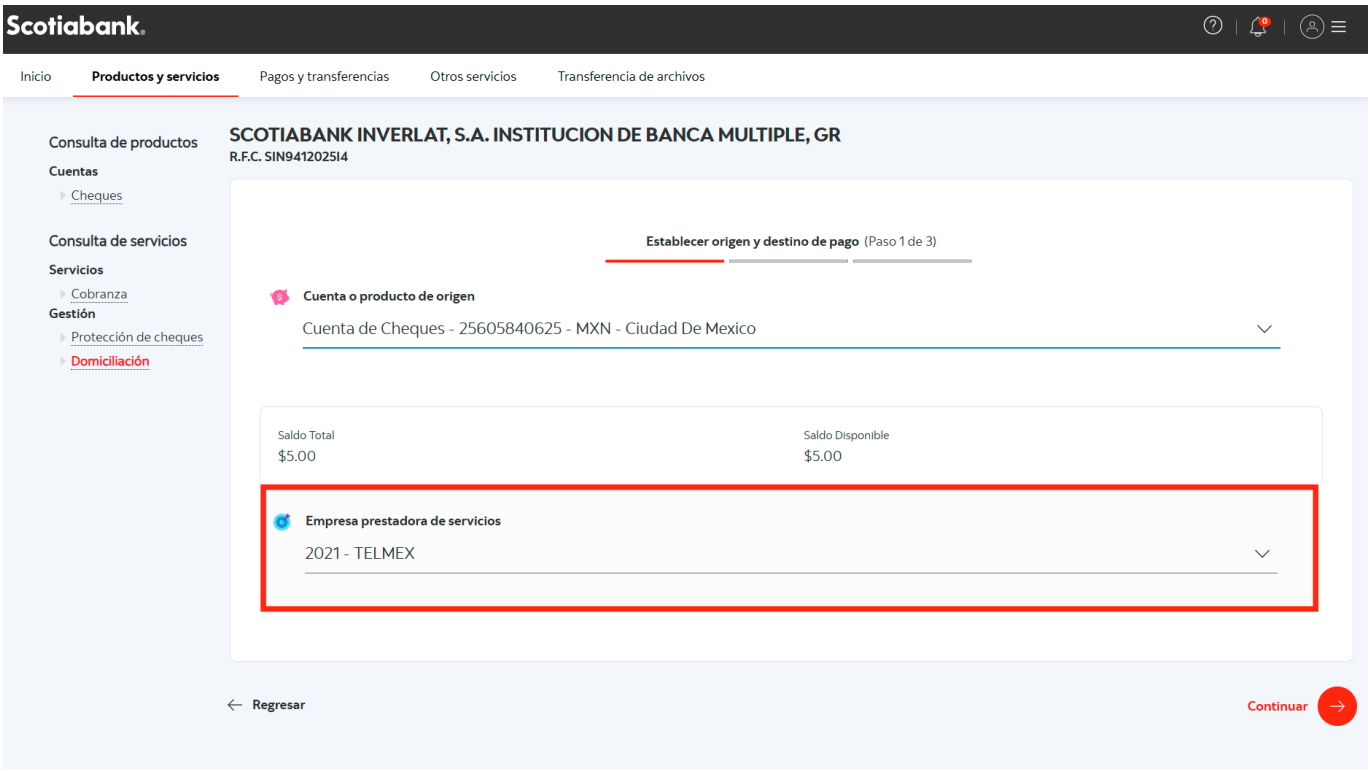
Nota: Es importante seleccionar una cuenta con saldo suficiente.



Consulta de Domiciliación

Paso 4

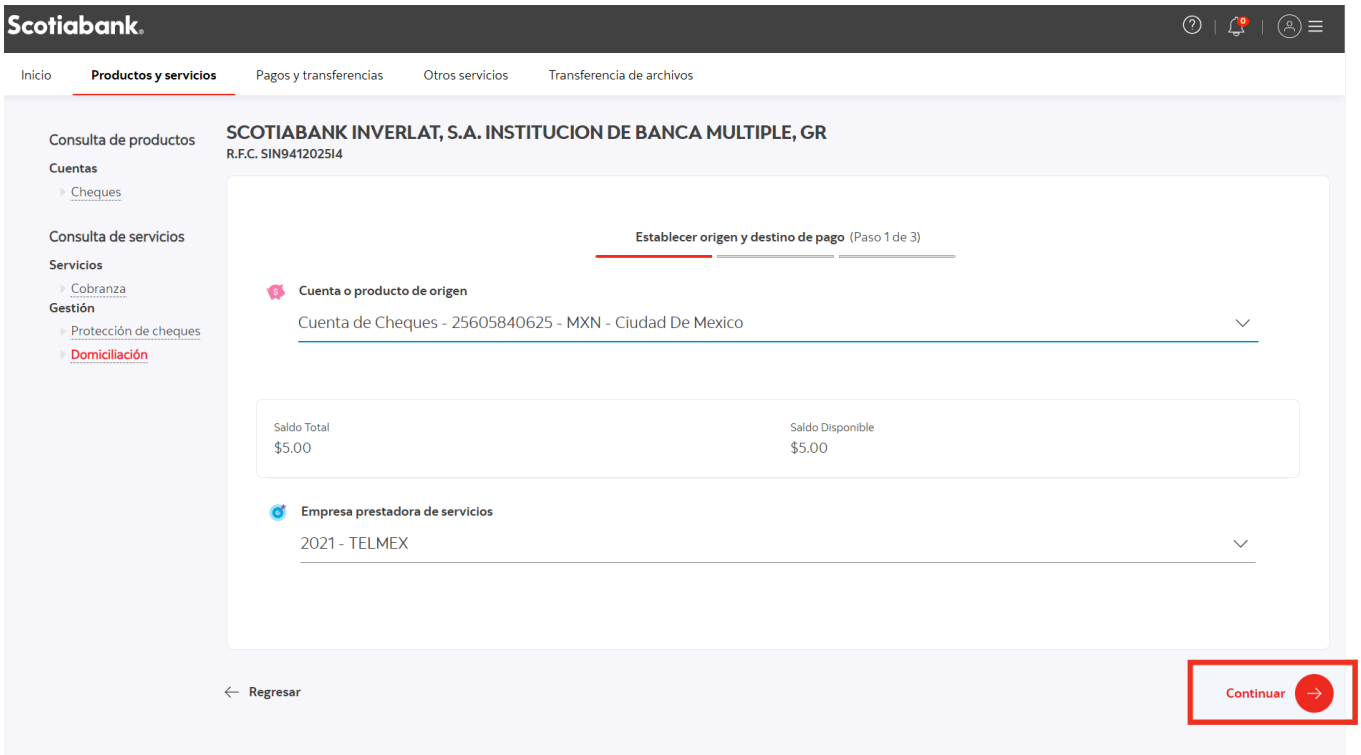
El sistema mostrará la empresa prestadora de servicios; en este caso, **Telmex**.



Consulta de Domiciliación

Paso 5

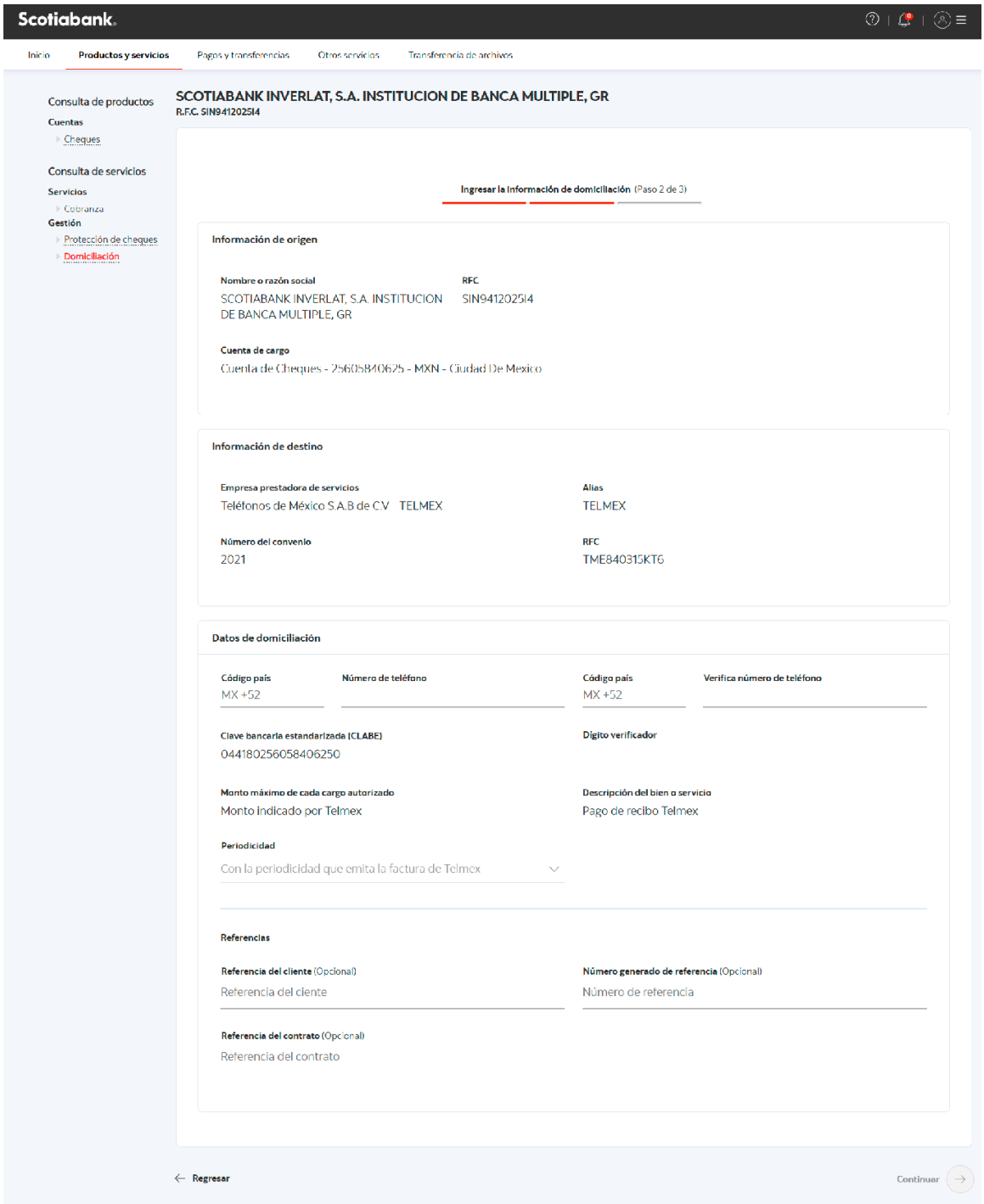
Haz clic en el botón **Continuar.**



Consulta de Domiciliación

Paso 6

Ingresa la información de domiciliación correspondiente al **Paso 2 de 3.**



Consulta de Domiciliación

Información de origen

El sistema solicitará los datos del cliente titular de la cuenta, los cuales incluyen:

- Nombre o razón social del cliente.
- RFC (Registro Federal de Contribuyentes).
- Cuenta de cargo.

Información de destino

Corresponde a los datos del servicio que será domiciliado. El sistema mostrará automáticamente:

- **Empresa prestadora de servicios:**
  Teléfonos de México S.A.B. de C.V. (TELMEX)
- **Alias:**
  TELMEX
- **Número de convenio:**
  2021
- **RFC de la empresa:**
  TME 890208 VCR

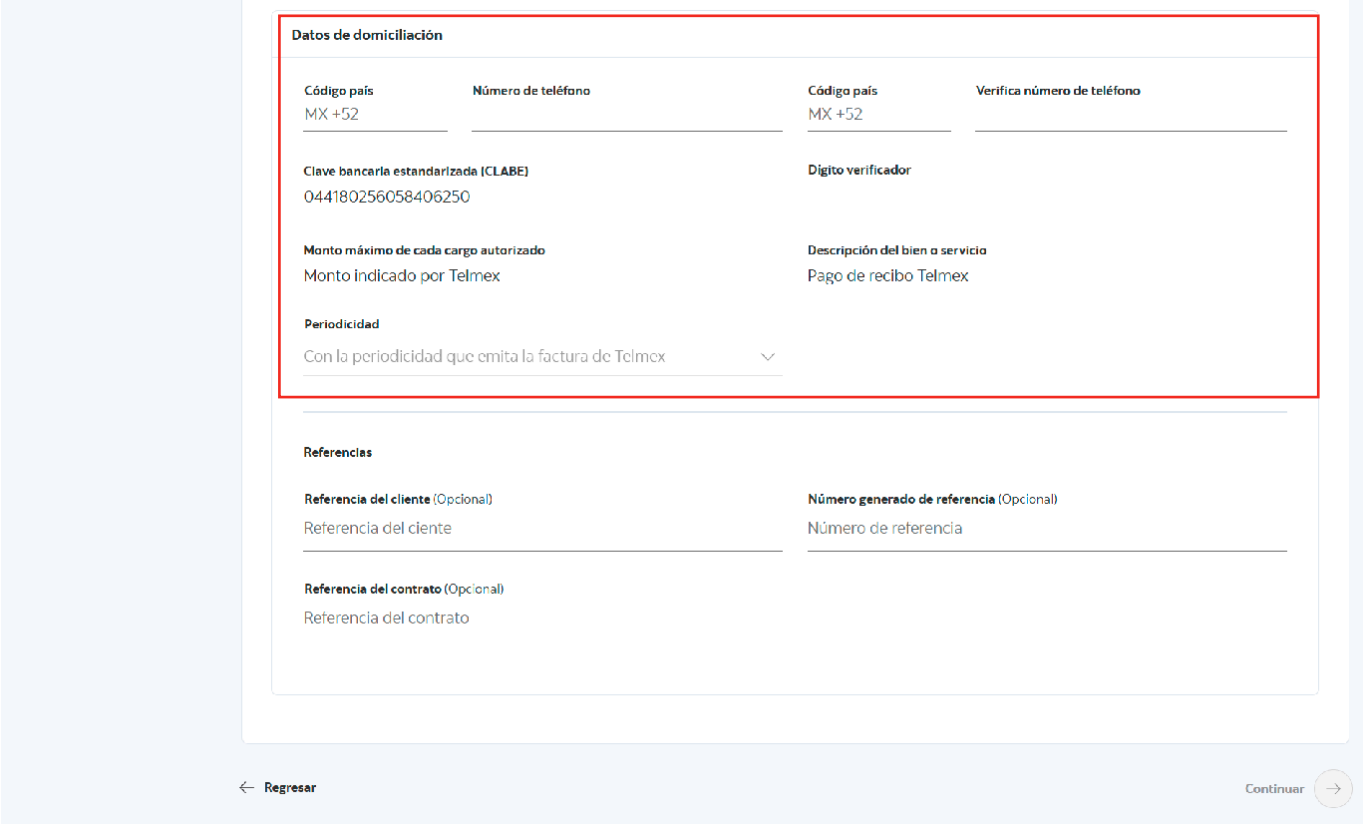
Nota:
Este servicio solo se tiene habilitado para Telmex, por lo que esta información siempre será de la empresa prestadora de servicios

Consulta de Domiciliación

Datos de domiciliación

Corresponde a la información del teléfono al cual se le hará el cargo

- Código país (MX+52)
- Número de teléfono (al teléfono que se le hará el cargo)
- **Clave bancaria estandarizada (CLABE)** 044320010031532150
- **Dígito verificador** (este dato se puede encontrar en el recibo de pago emitido por TELMEX)
- **Monto máximo de cada cargo autorizado** (Monto indicado por Telmex)
- **Descripción del bien o servicio** (Pago de recibo Telmex)
- **Periodicidad** (corresponde a la frecuencia con la que TELMEX emite la factura (por ejemplo, mensual)

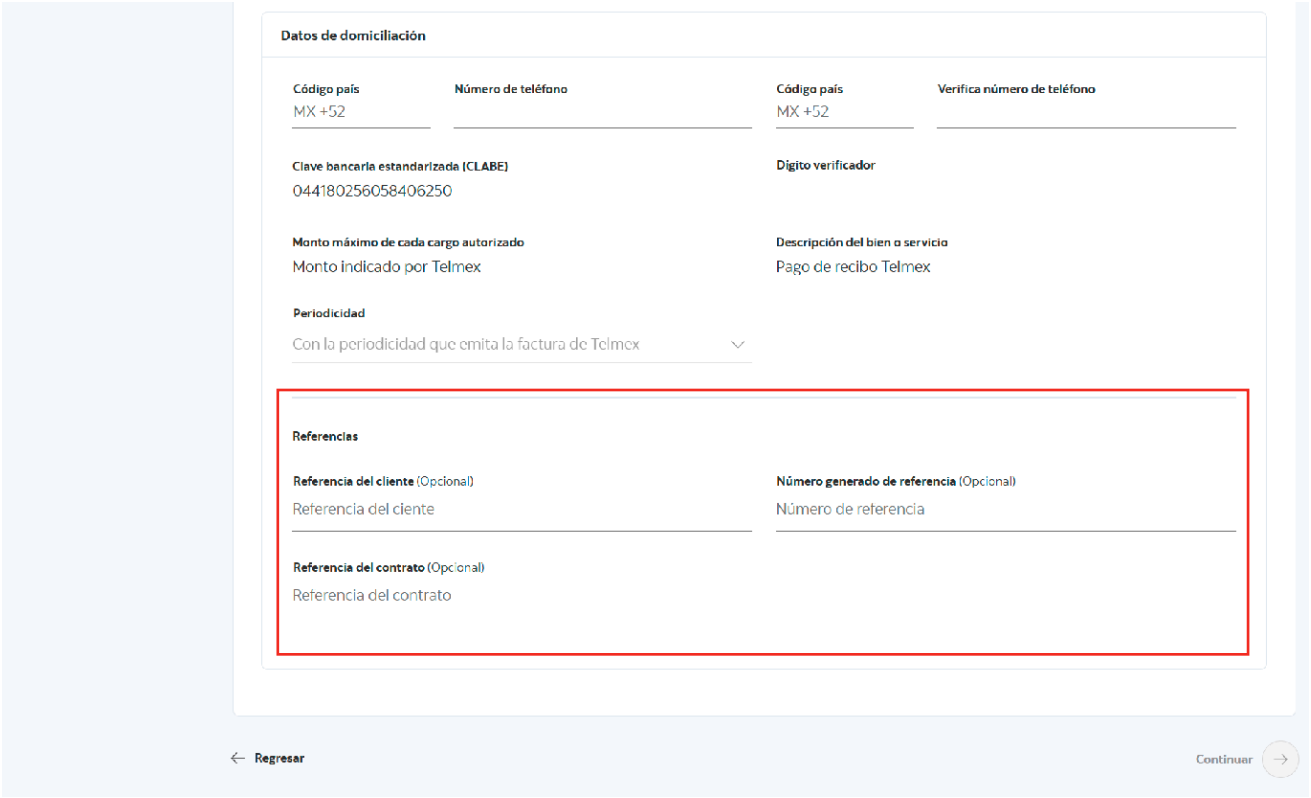


Consulta de Domiciliación

Referencias

El cliente puede registrar hasta **3 referencias** para identificar la domiciliación:

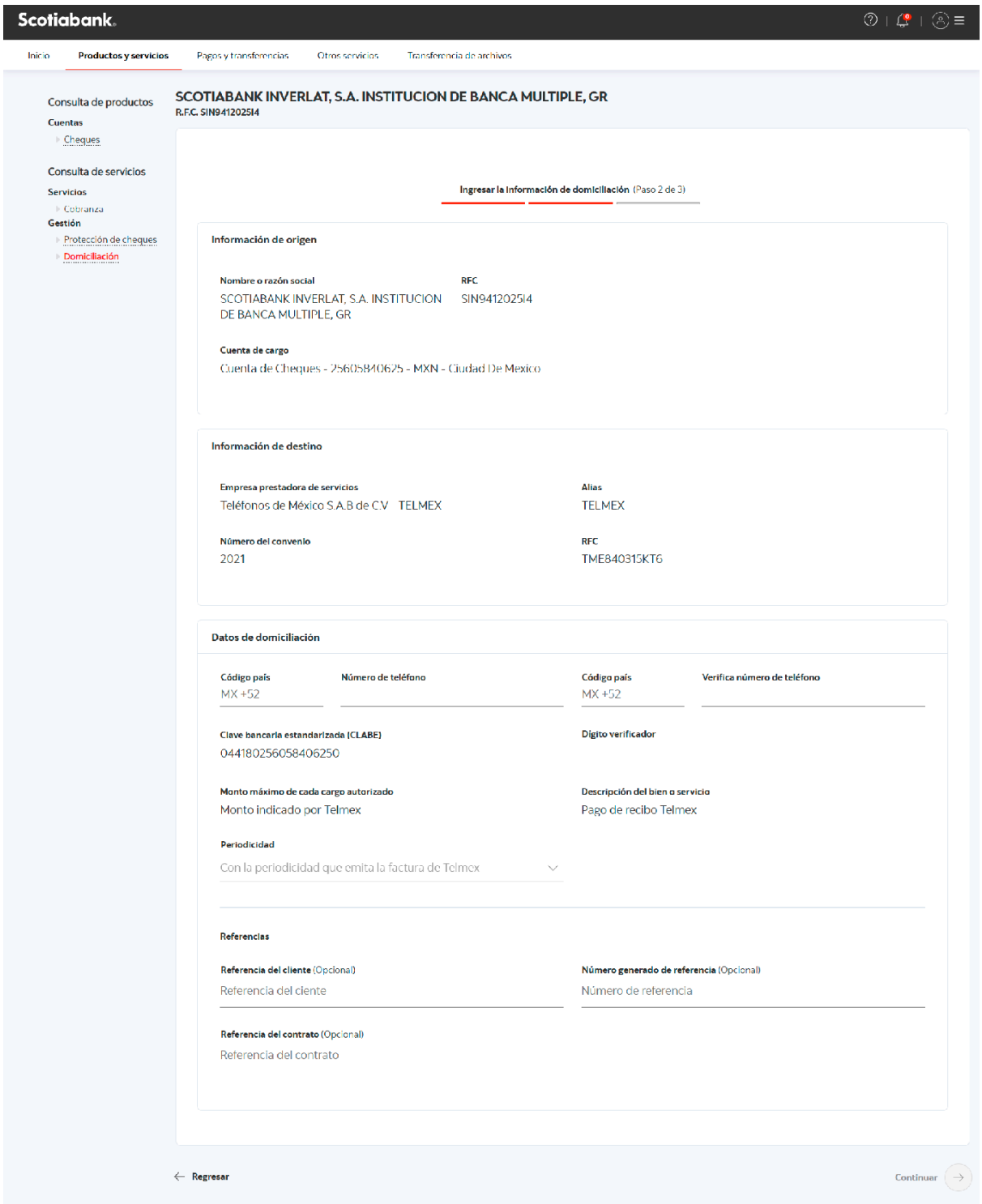
- **Referencia del cliente** (Dato definido por el cliente para identificación interna)
- **Número de referencia** (Puede ser el número de teléfono que se está domiciliando)
- **Referencia del contrato** (Relacionada al contrato del servicio TELMEX)



Consulta de Domiciliación

Paso 7

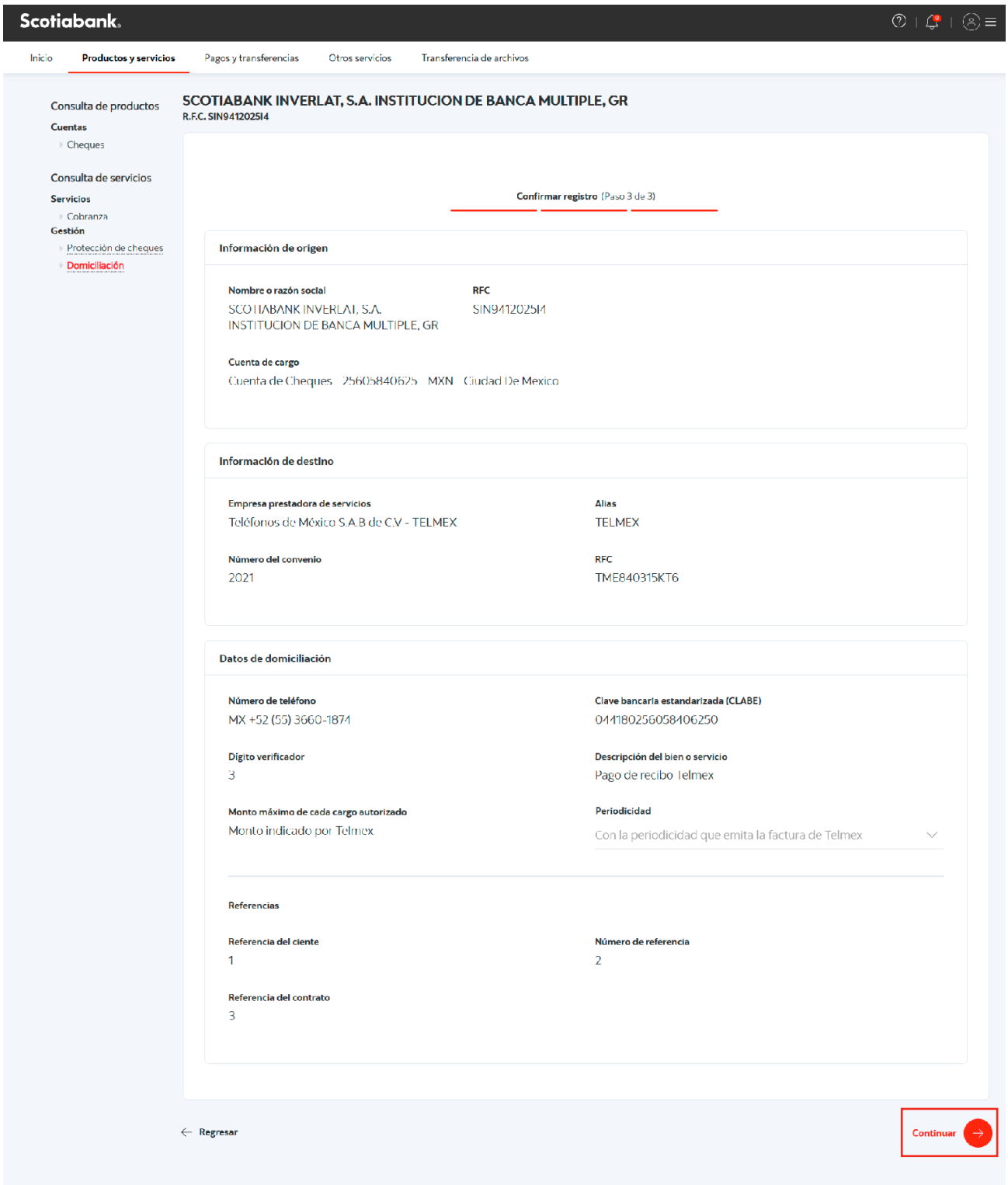
Haz clic en el botón **Continuar.**



Consulta de Domiciliación

Paso 8

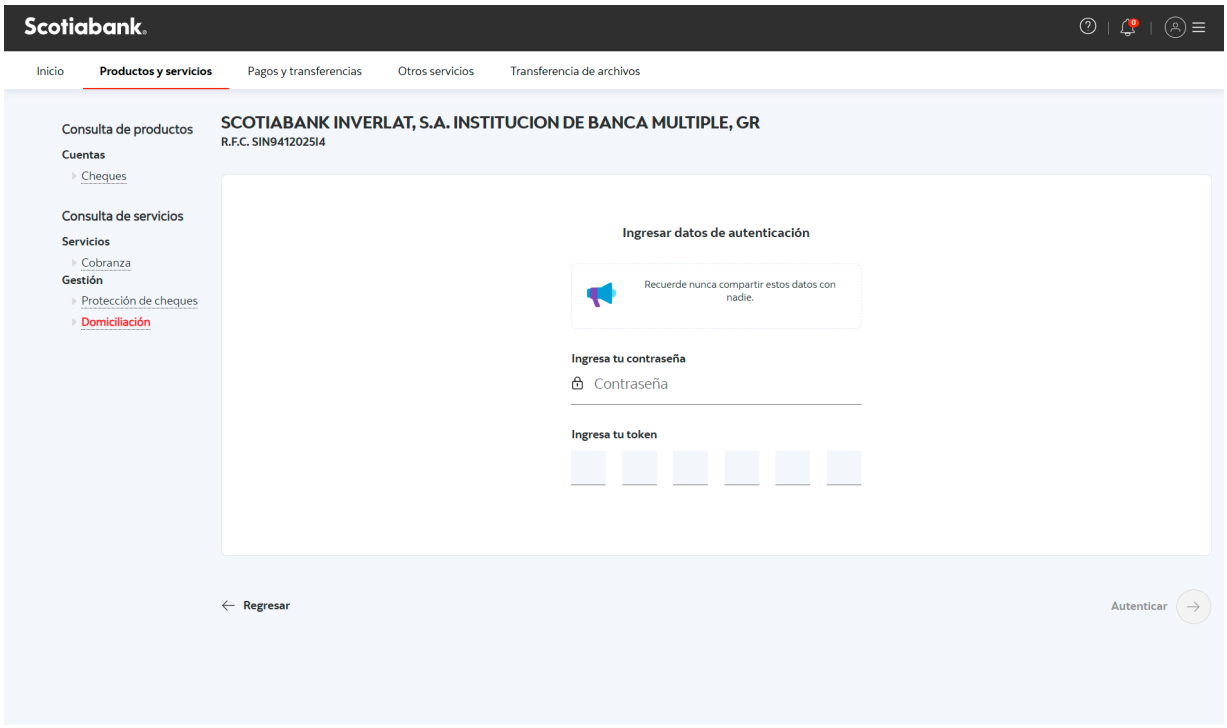
Confirma el registro correspondiente al **Paso 3 de 3** y haz clic en **Continuar.**



Consulta de Domiciliación

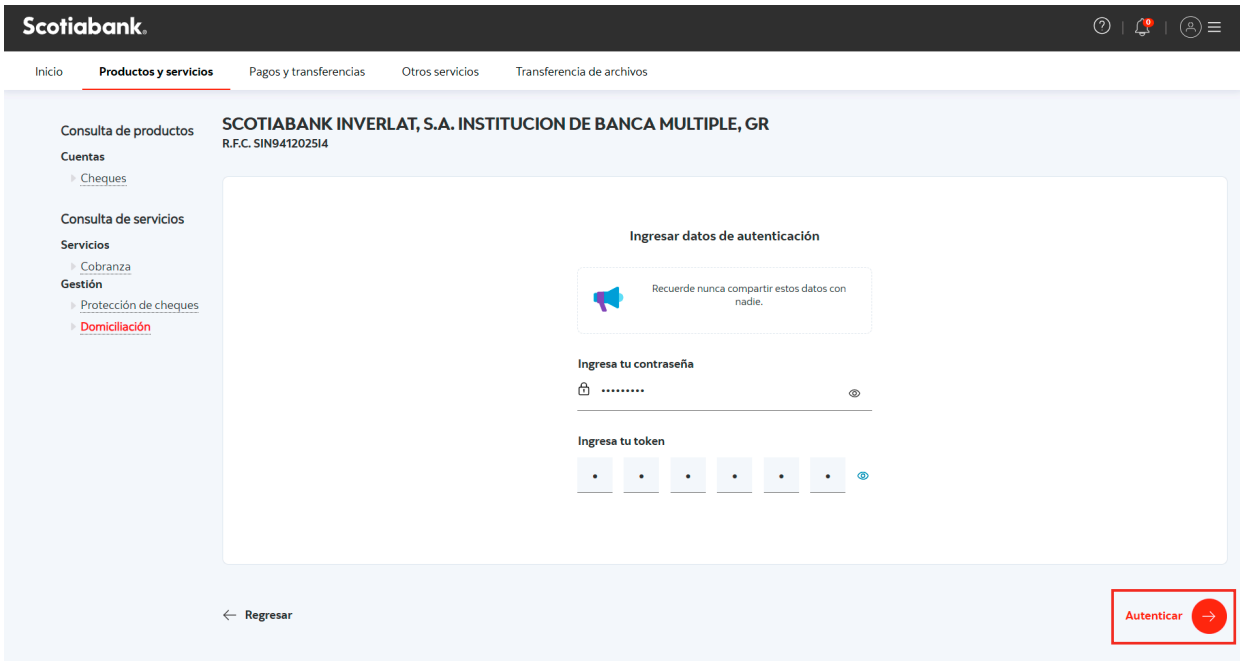
Paso 9

Ingresa los datos de autenticación solicitados por el sistema.



Paso 10

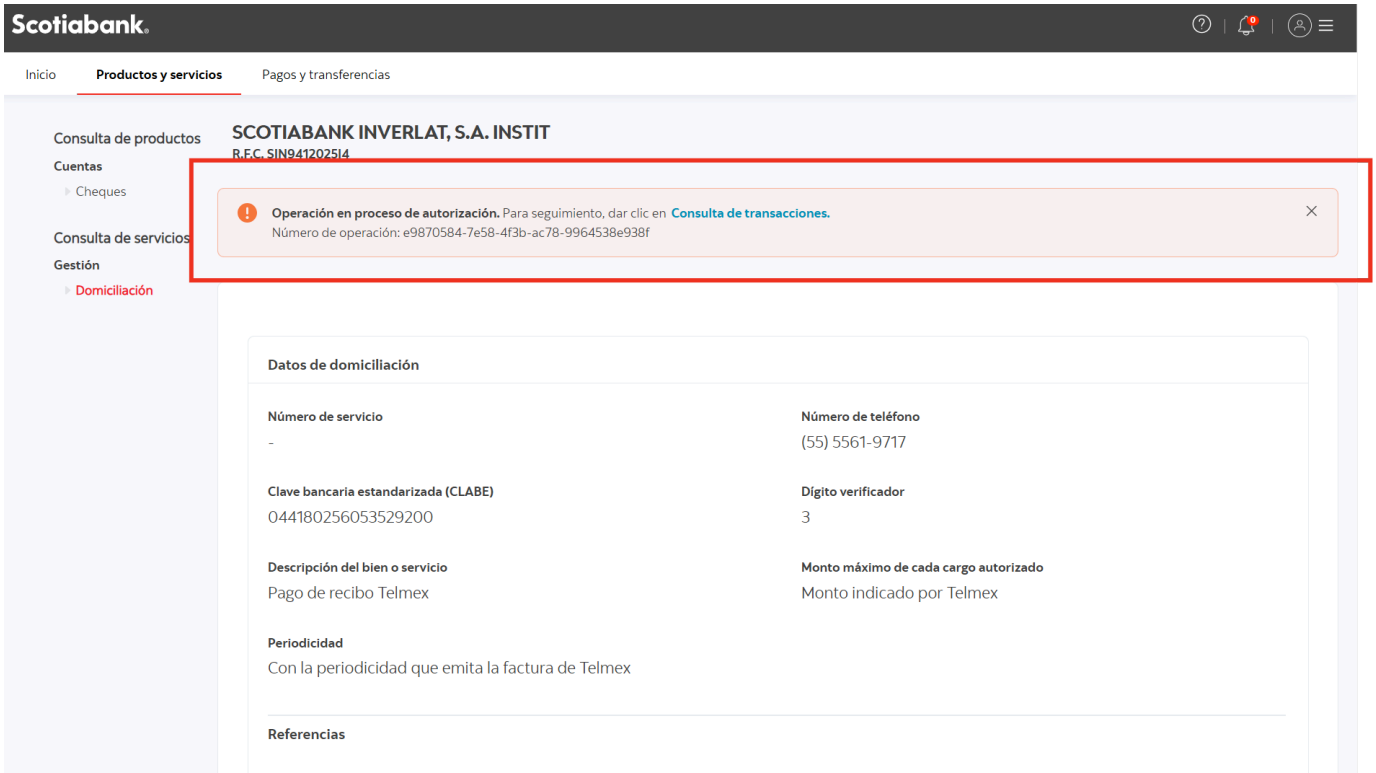
Haz clic en el botón **Autenticar.**



Flujo de autorización

En caso de contar con un flujo de autorizadores, una vez concluido el registro de la domiciliación, el sistema enviará una solicitud de autorización.

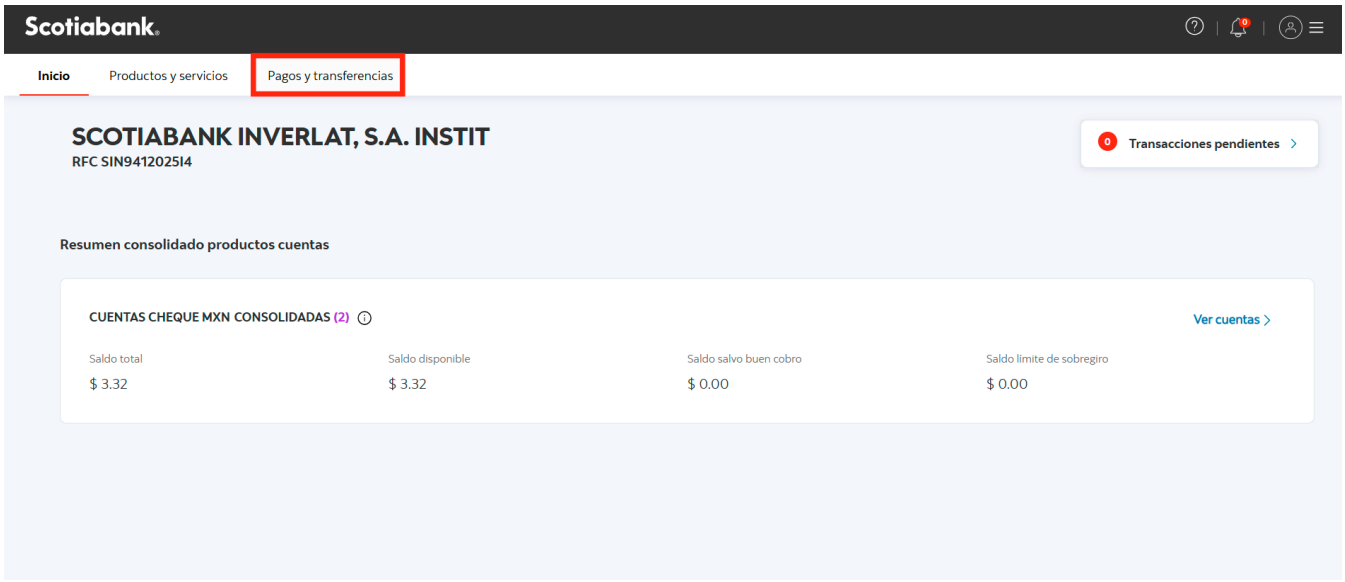
Para continuar con la aprobación, sigue los siguientes pasos:



Flujo de autorización

Paso 1

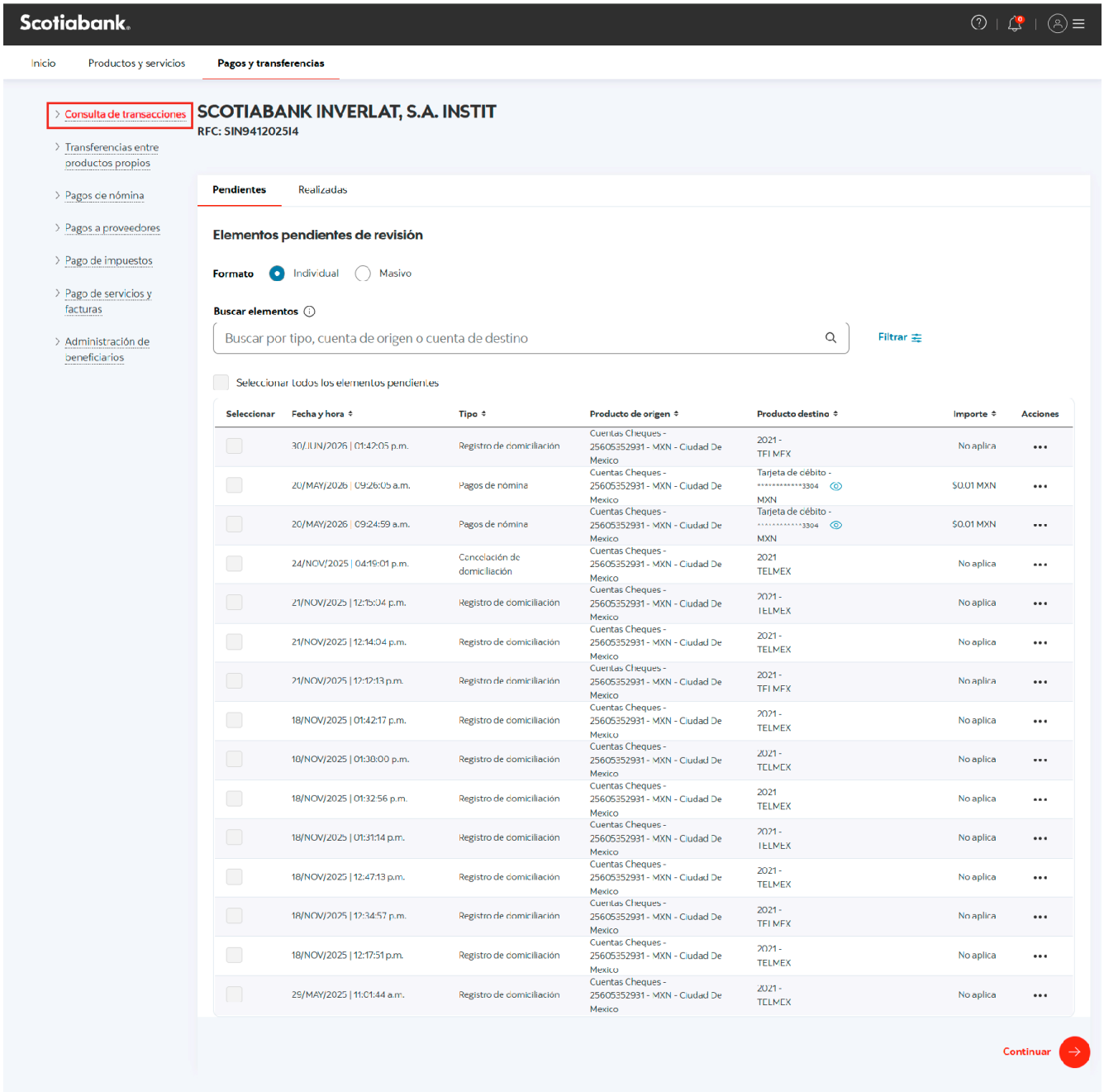
Ingresa con el usuario aprobador. Haz clic en la opción Pagos y transferencias ubicada en la pantalla de inicio.



Flujo de autorización

Paso 2

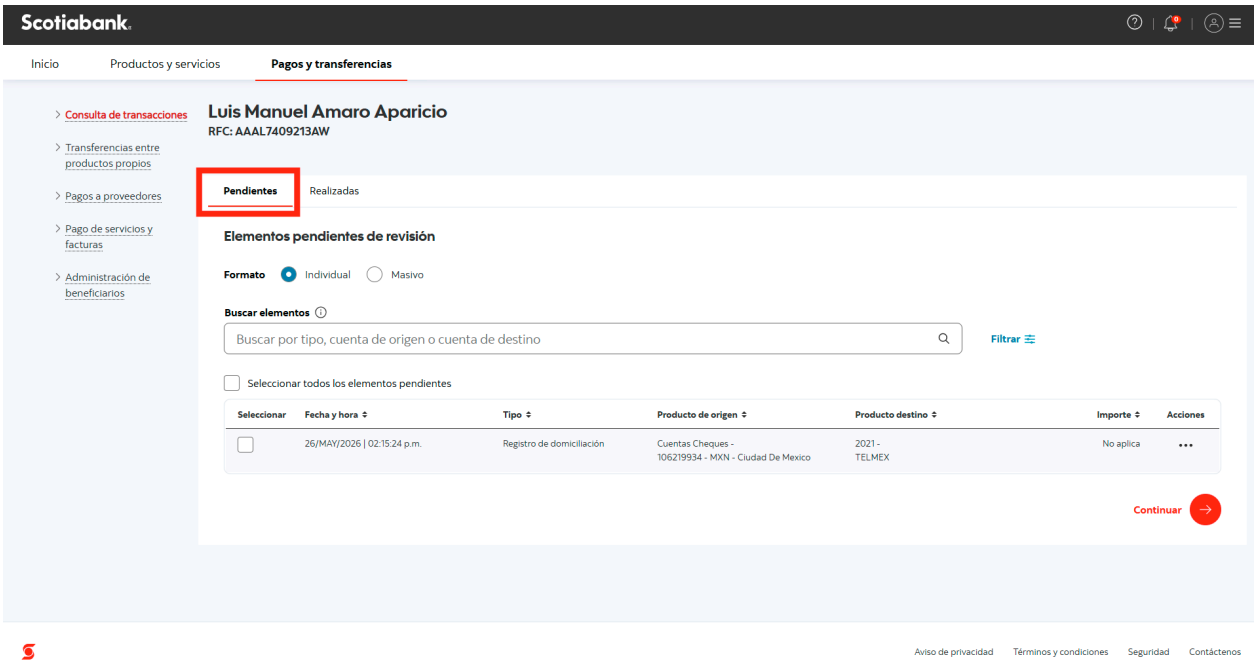
Selecciona la opción **Consulta de transacciones.**



Flujo de autorización

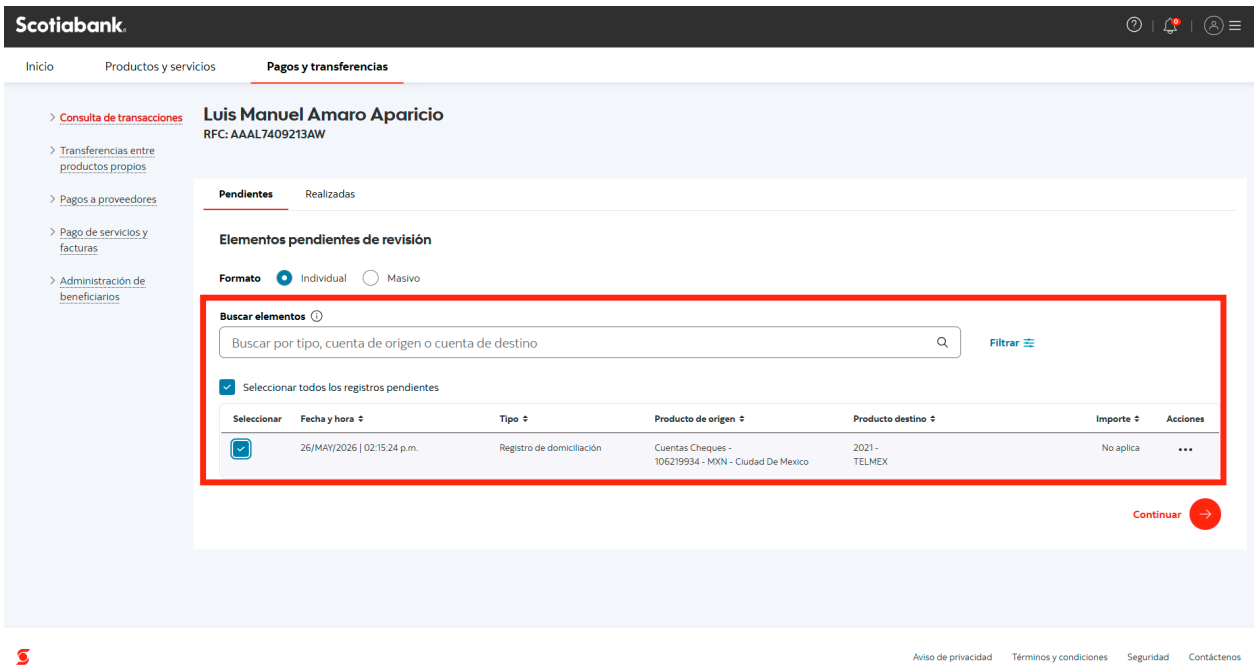
Paso 3

Ubica la pestaña Pendientes.



Paso 4

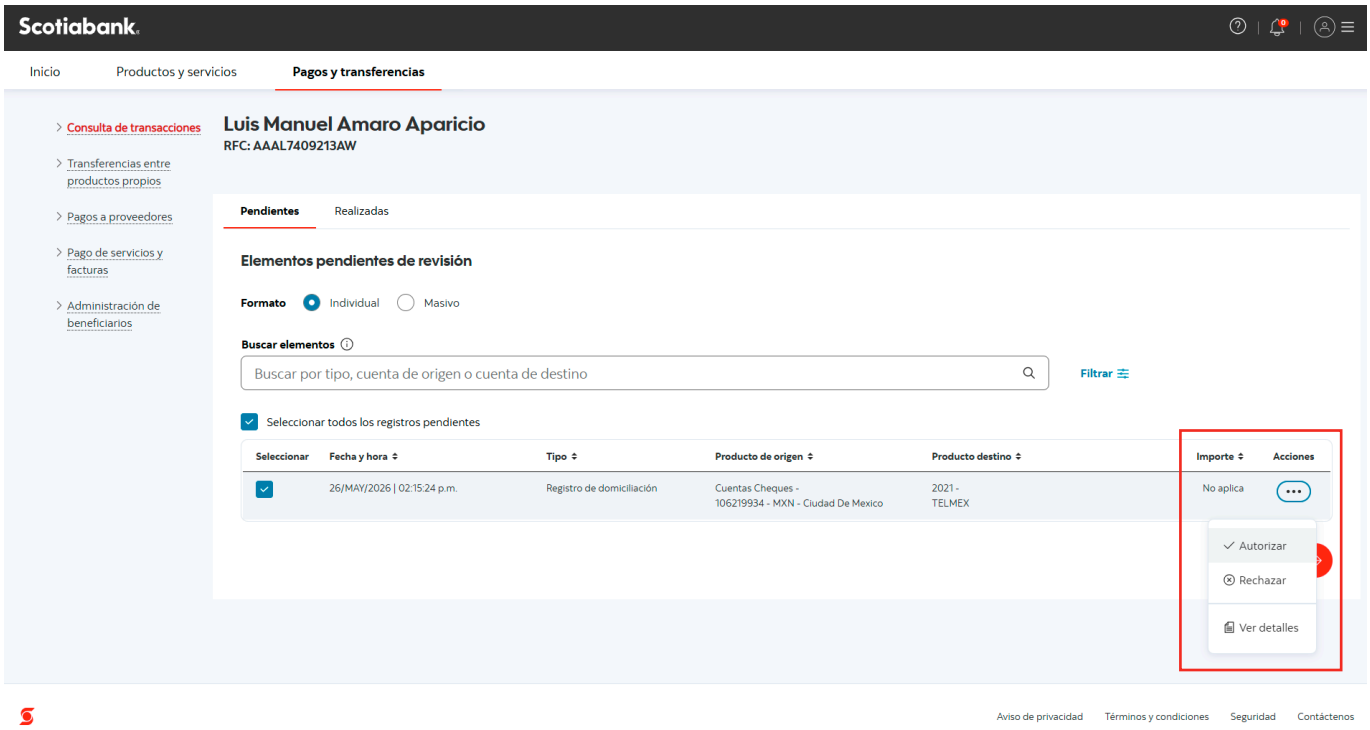
Selecciona el registro pendiente por autorizar.



Flujo de autorización

Paso 5

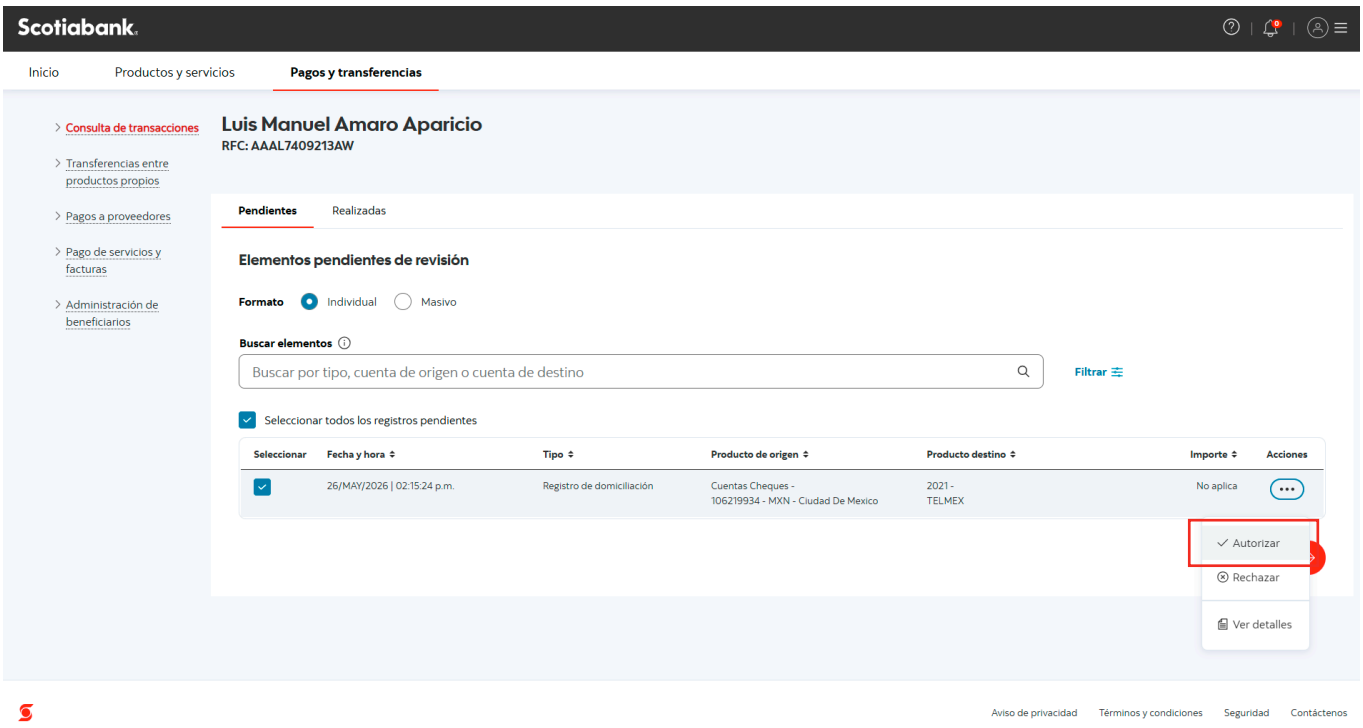
Haz clic en el ícono de tres puntos (...) en la columna Acciones.



Flujo de autorización

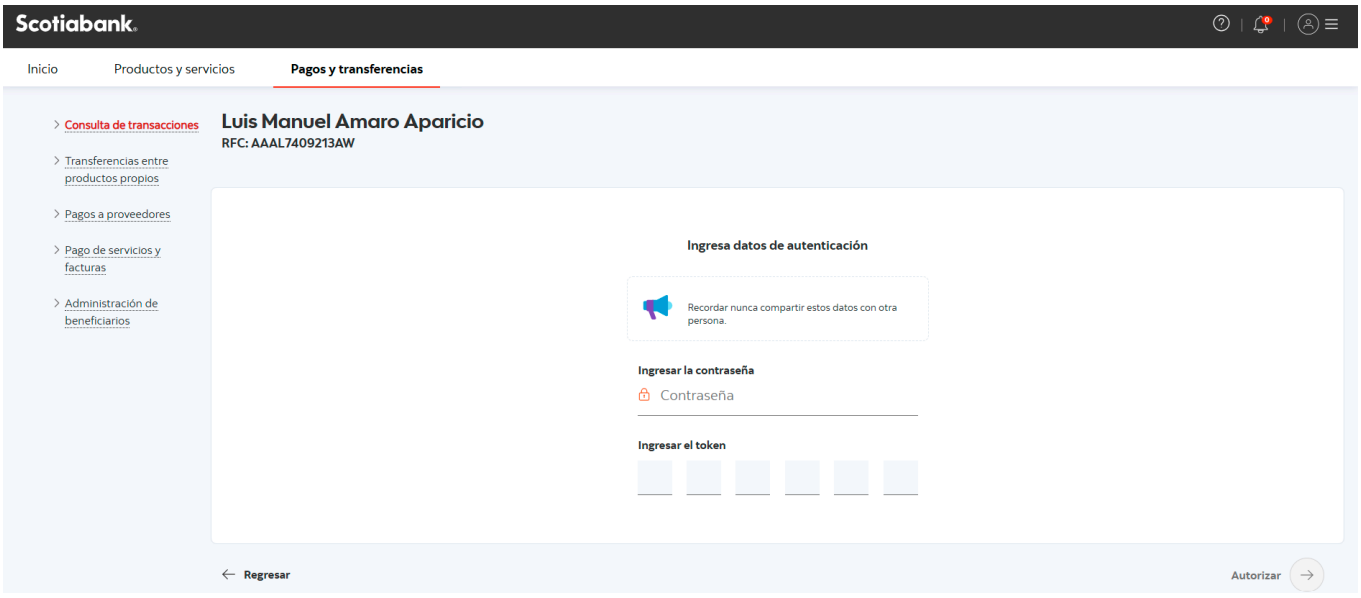
Paso 6

Haz clic en **Autorizar.**



Paso 7

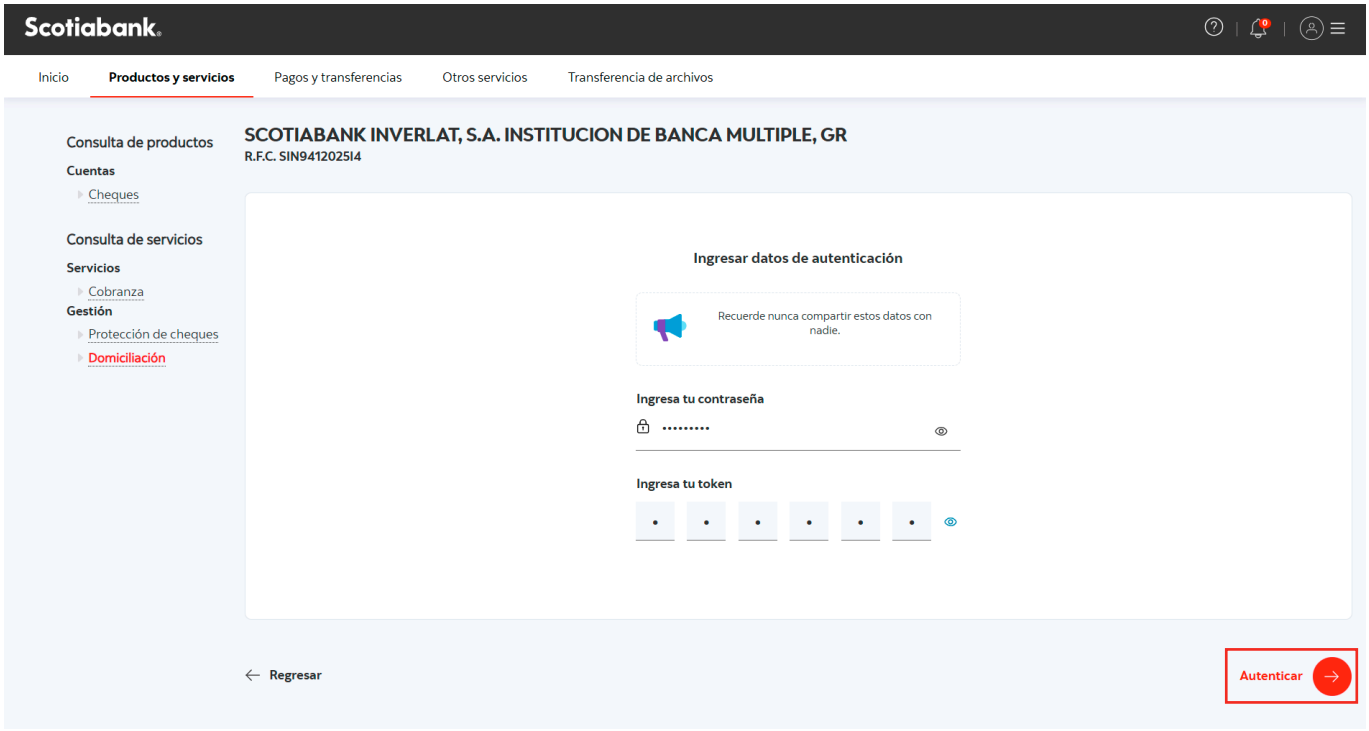
Ingresa los datos de autenticación solicitados por el sistema.



Flujo de autorización

Paso 8

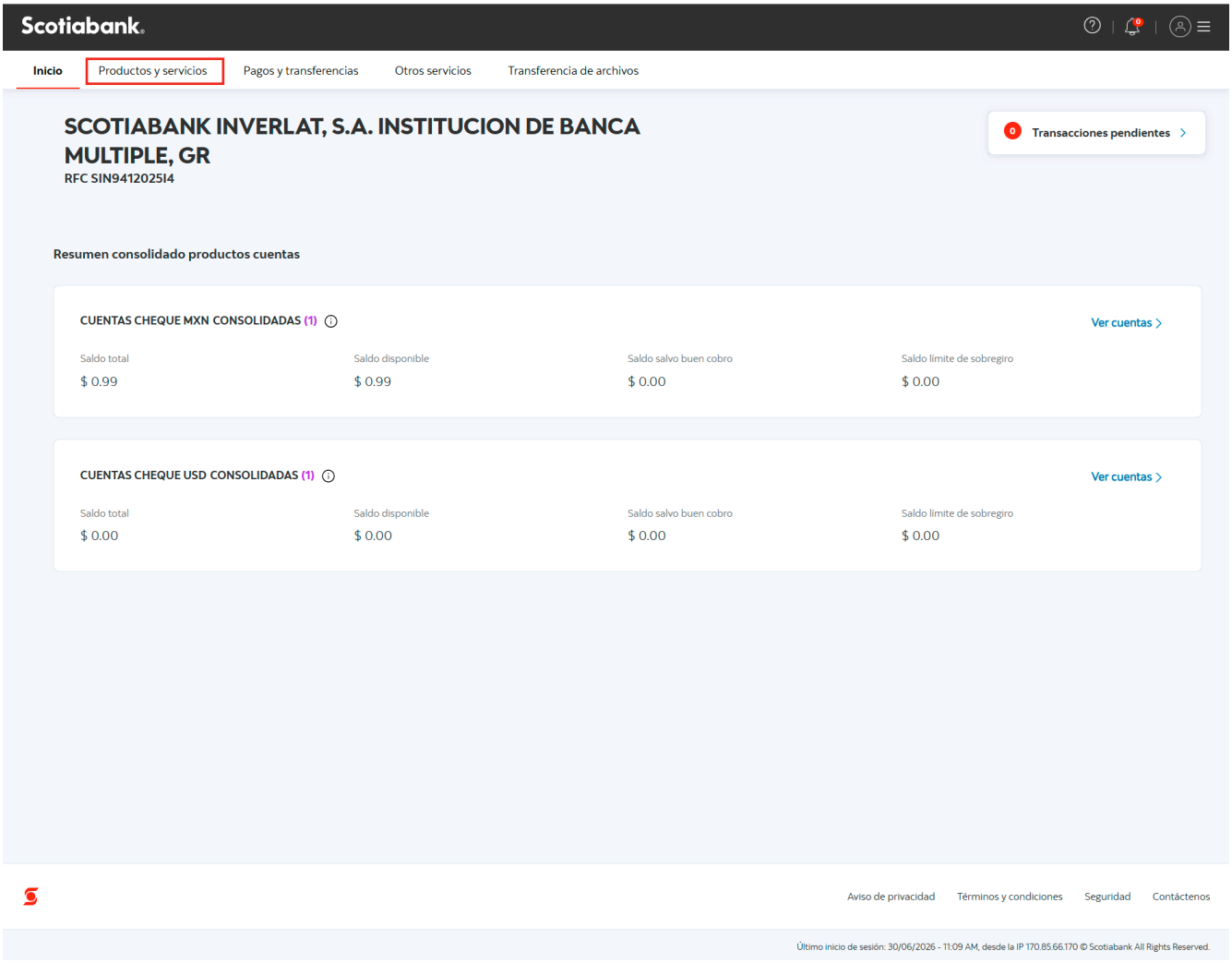
Haz clic en **Autenticar.**



Cancelación de domiciliación

Paso 1

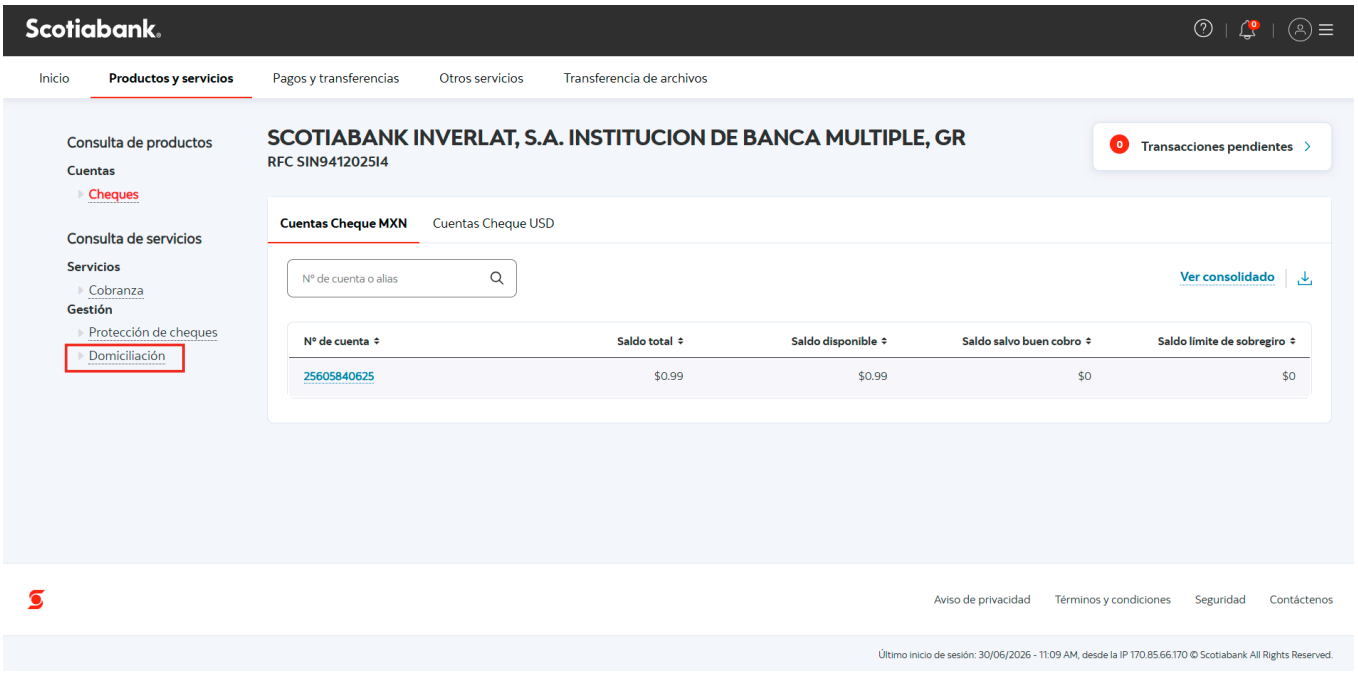
Haz clic en la opción **Productos y servicios** ubicada en la pantalla de inicio.



Cancelación de domiciliación

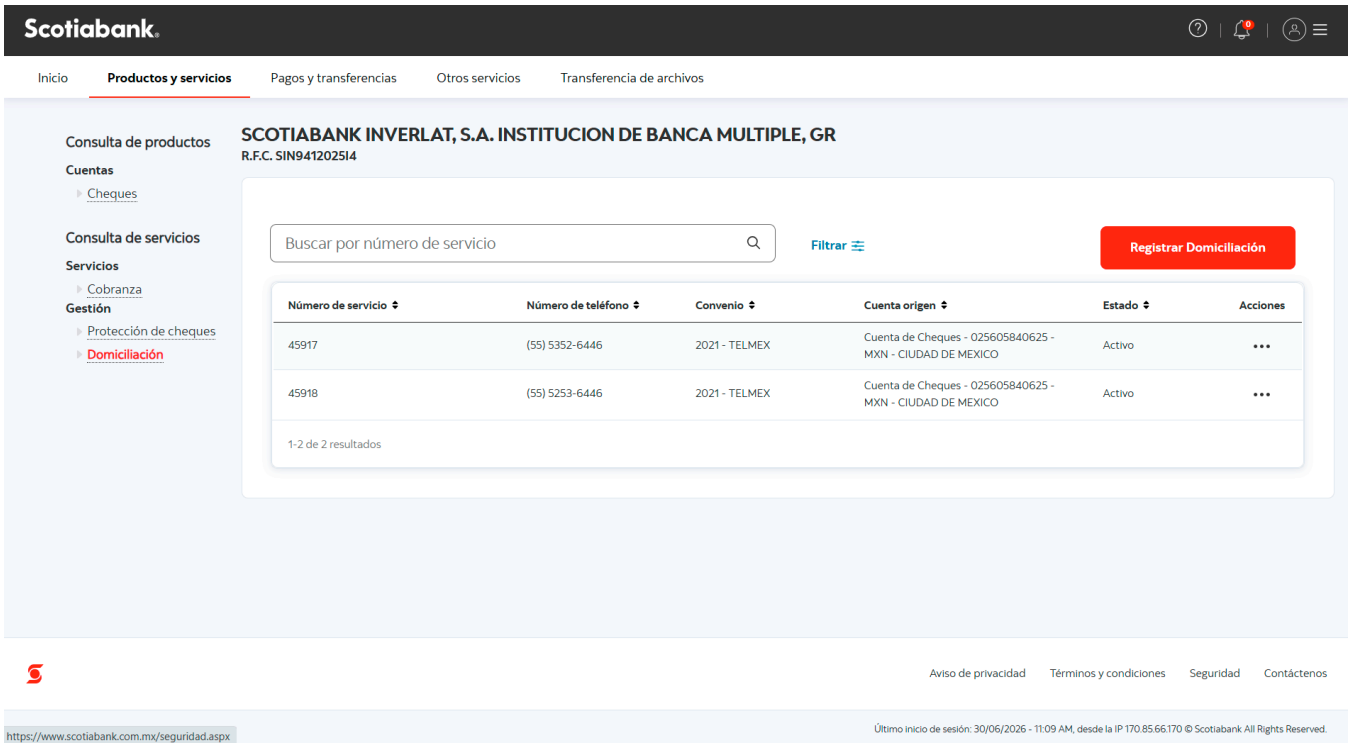
Paso 2

Selecciona la opción **Domiciliación** dentro de la sección **Consulta de Servicios.**



Paso 3

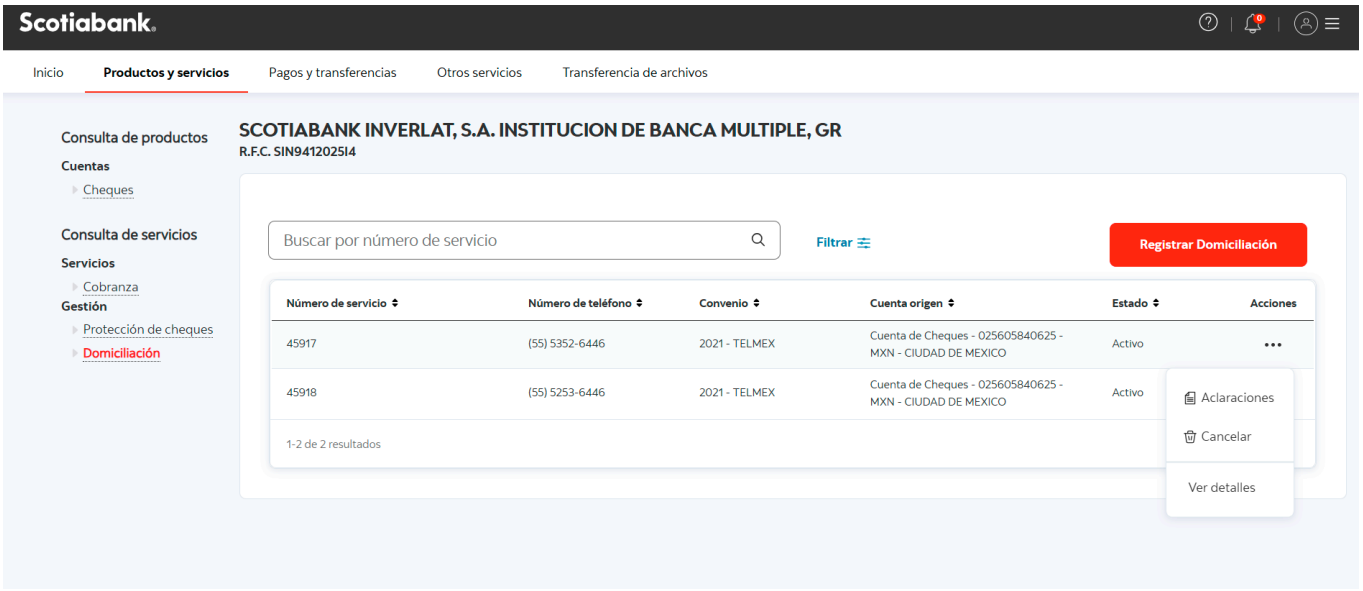
Visualiza la lista de números telefónicos domiciliados.



Cancelación de domiciliación

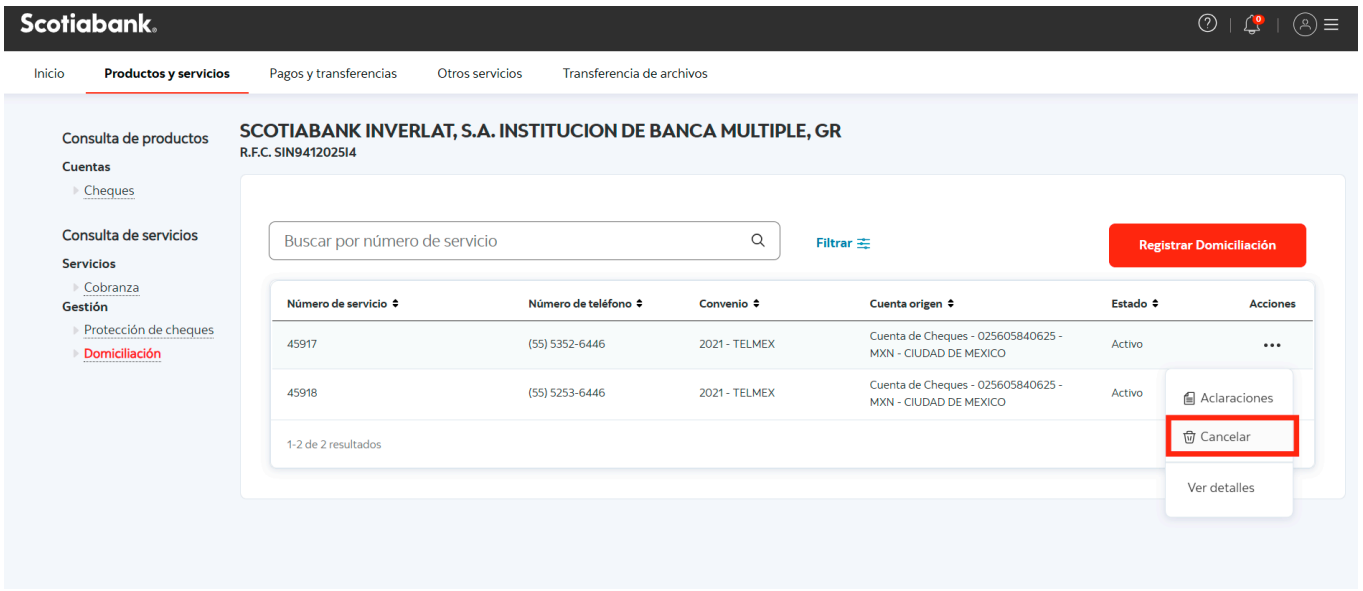
Paso 4

Haz clic en el ícono de tres puntos (...) ubicado en la columna Acciones.



Paso 5

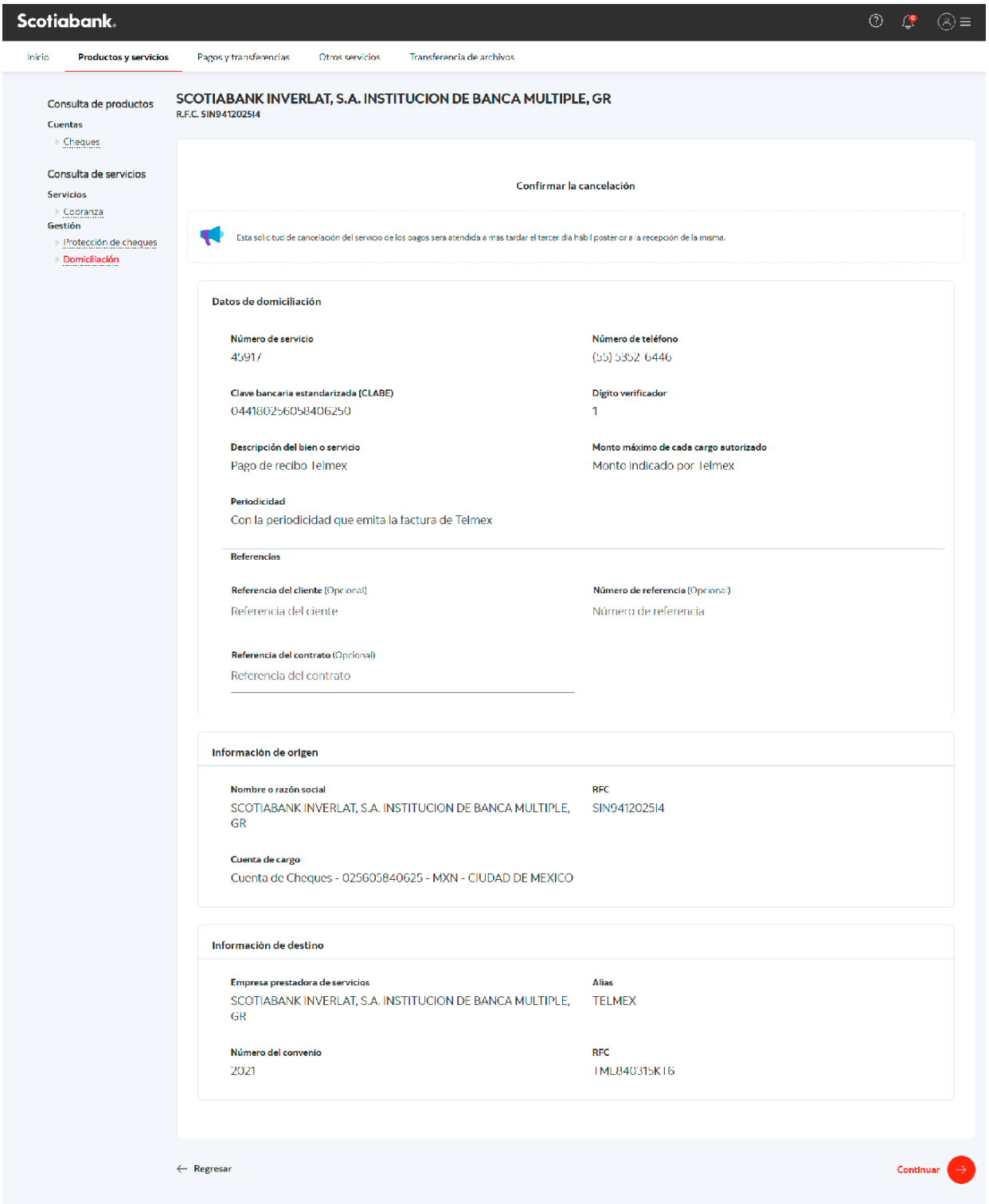
Haz clic en el ícono de tres puntos (...) ubicado en la columna Acciones.



Cancelación de domiciliación

Paso 6

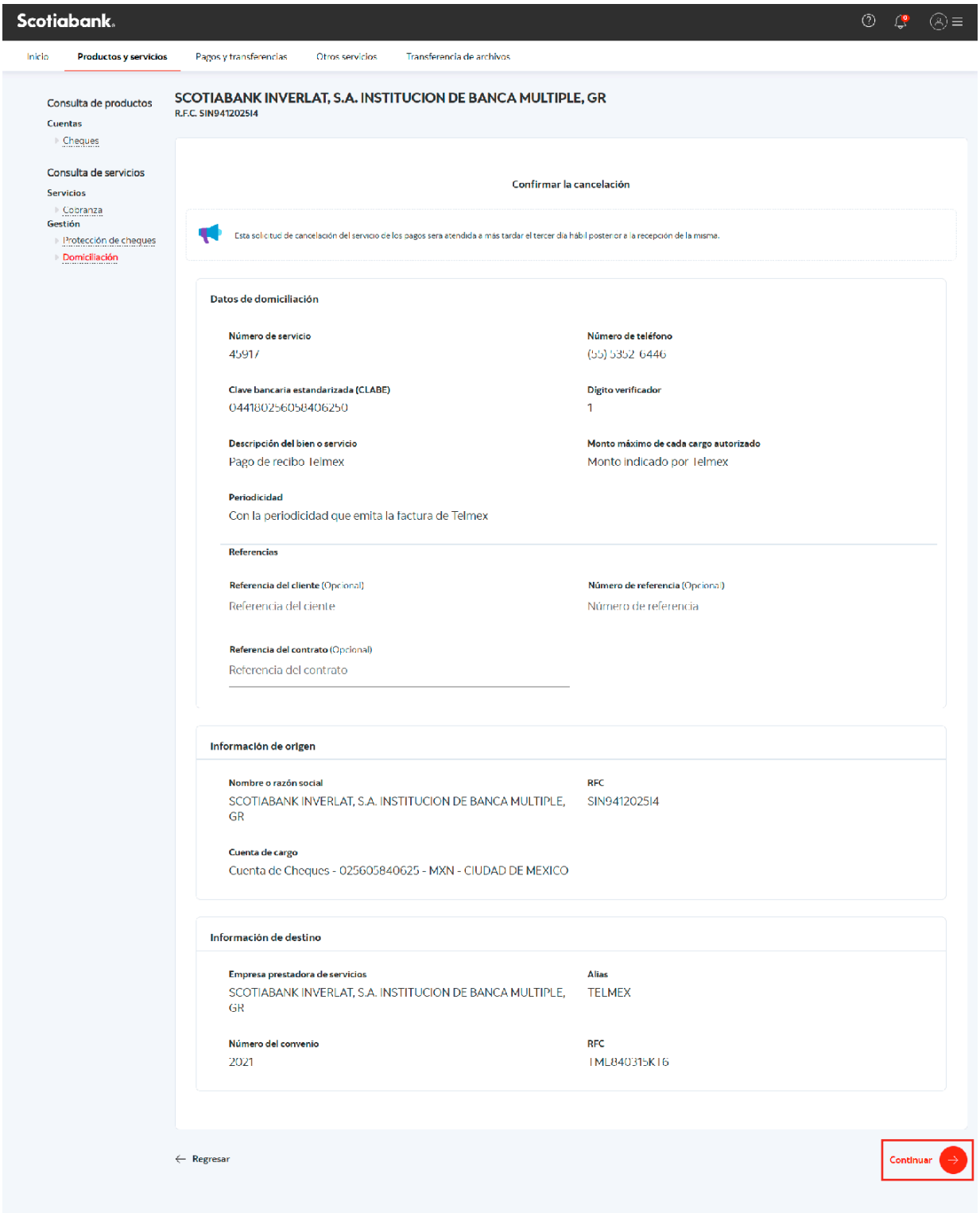
Confirma la cancelación; el sistema mostrará los datos correspondientes.



Cancelación de domiciliación

Paso 7

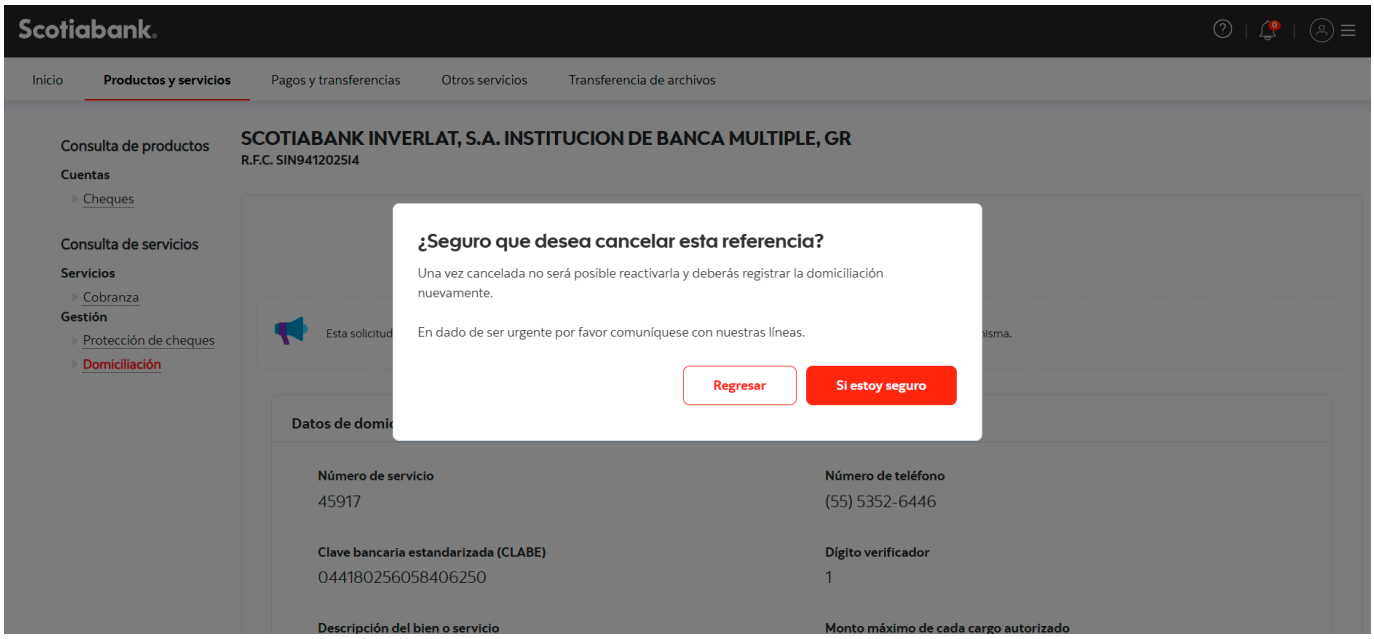
Haz clic en **Continuar.**



Cancelación de domiciliación

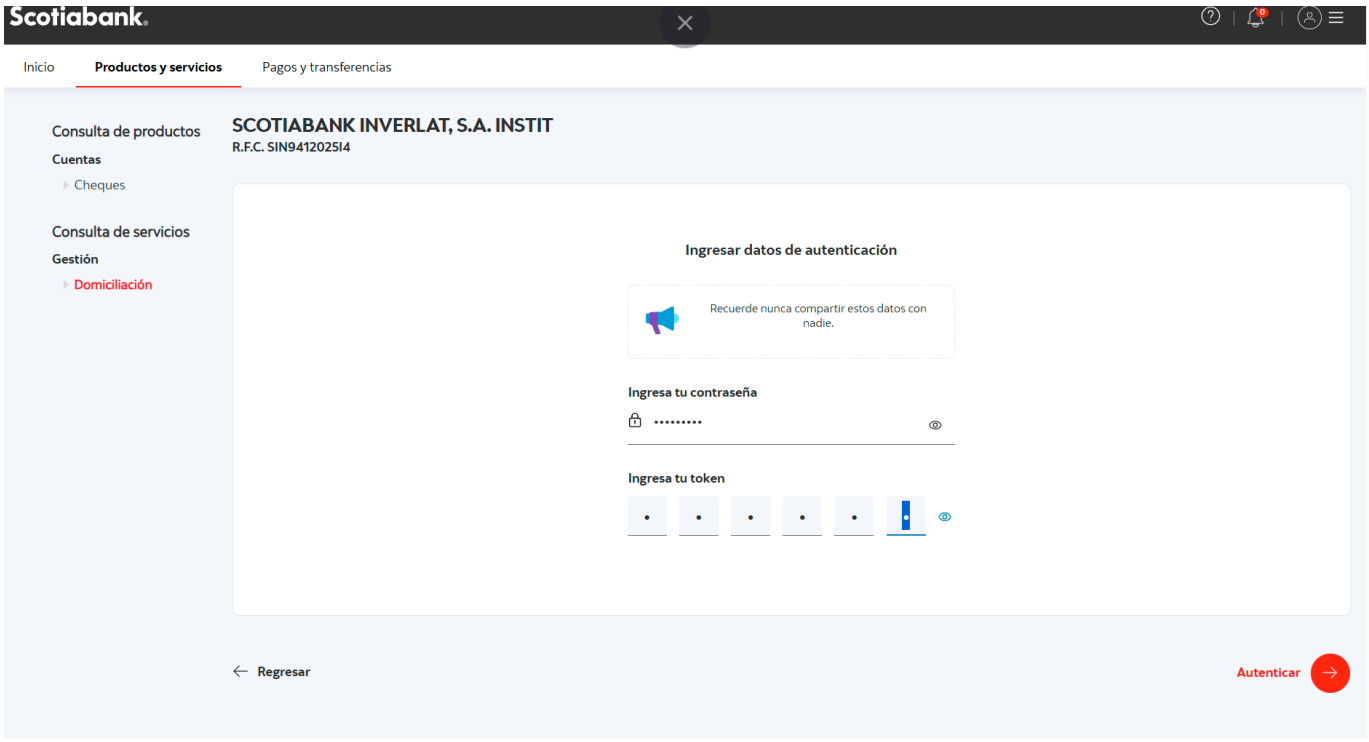
Paso 8

Confirma la cancelación y haz clic en el botón **Sí, estoy seguro.**



Paso 9

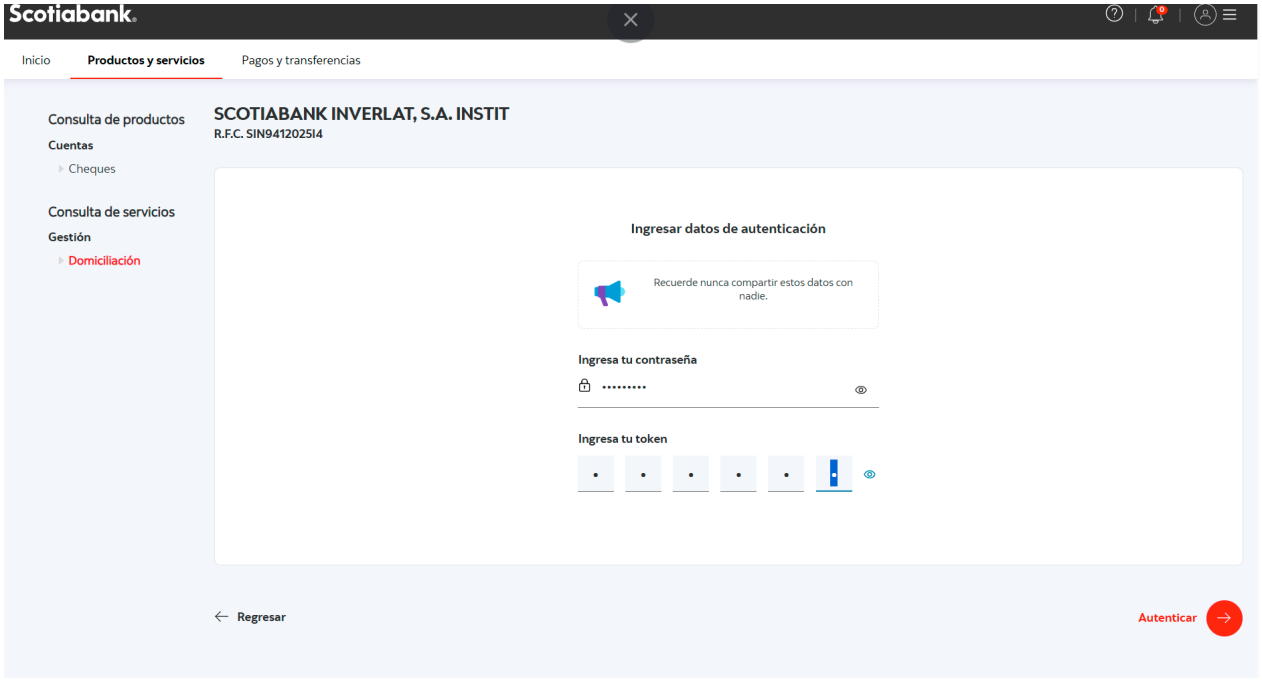
Ingresa los datos de autenticación solicitados por el sistema.



Cancelación de domiciliación

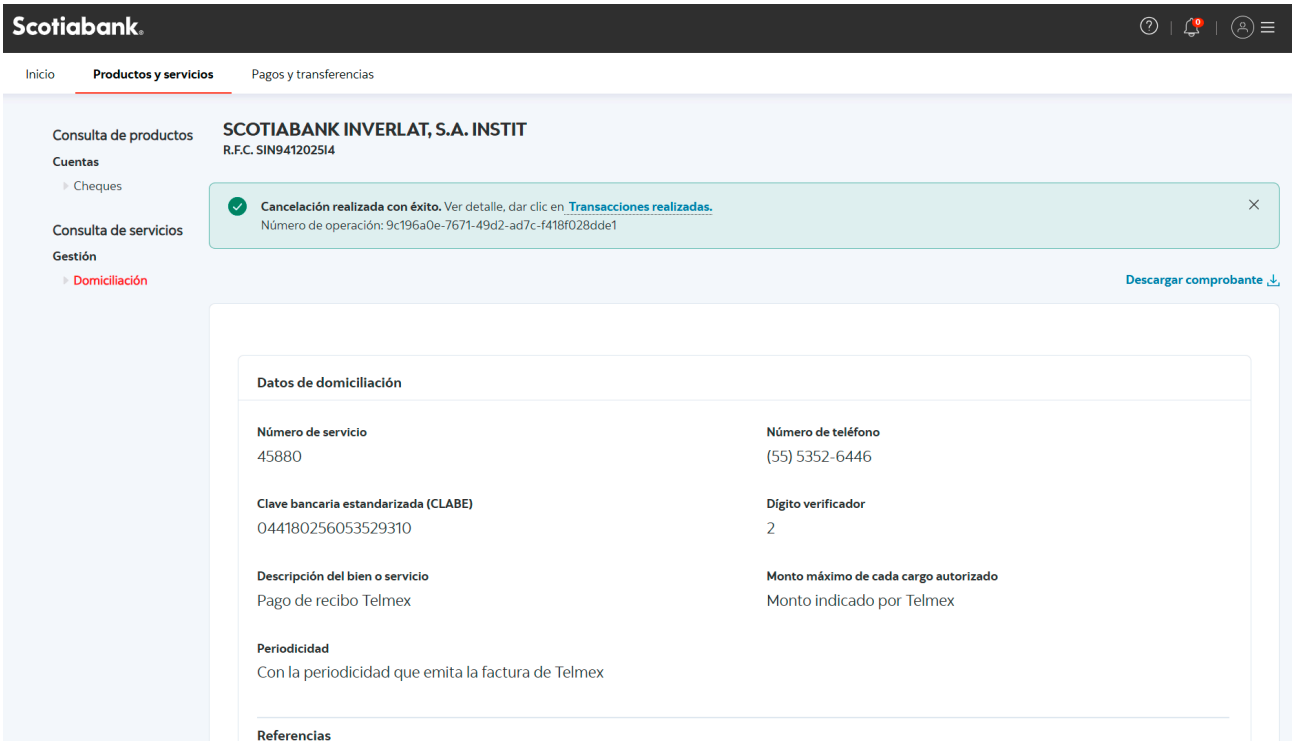
Paso 10

Haz clic en **Autenticar.**



Paso 11

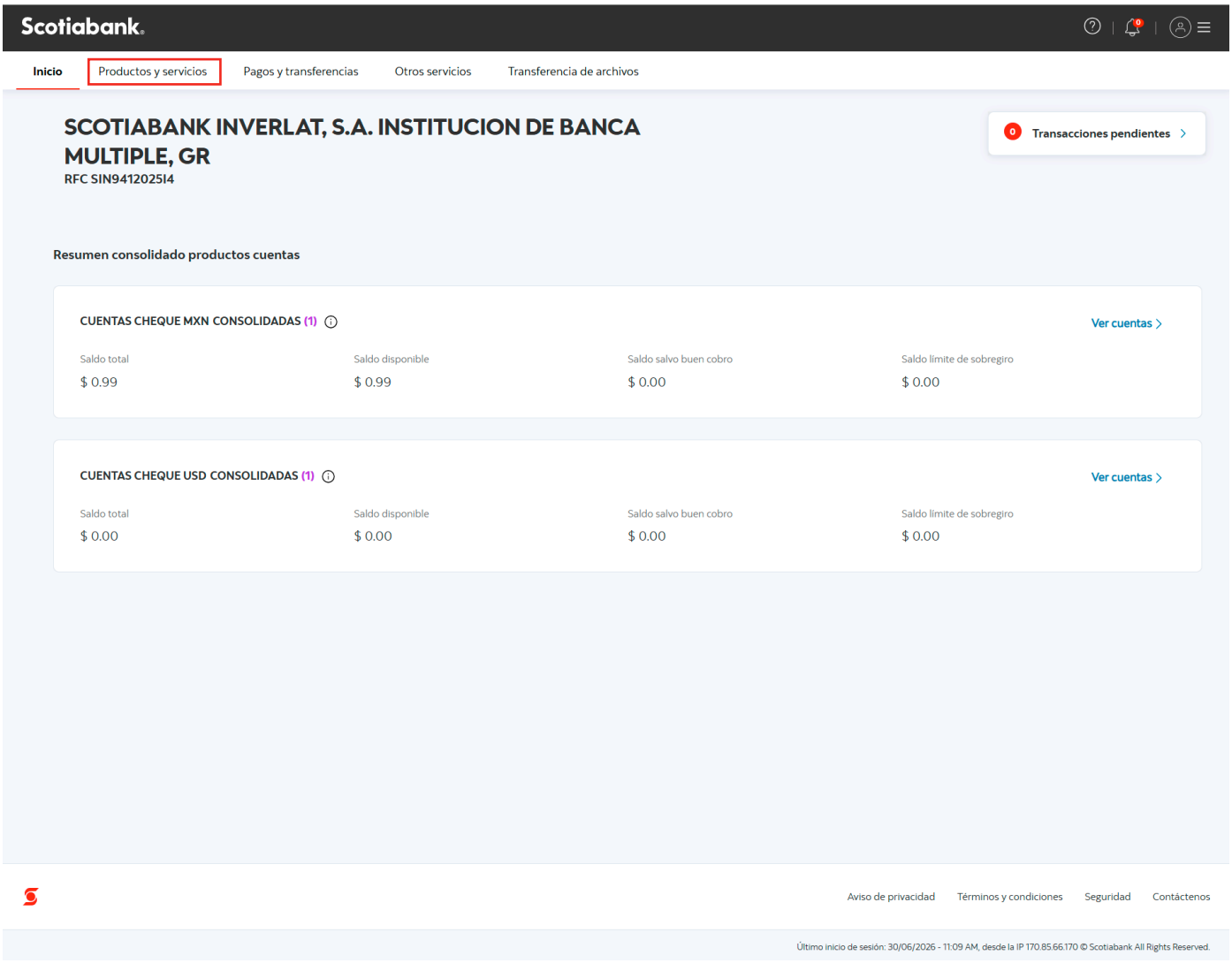
Valida que la cancelación se haya realizado de forma exitosa.



Aclaración de una domiciliación

Paso 1

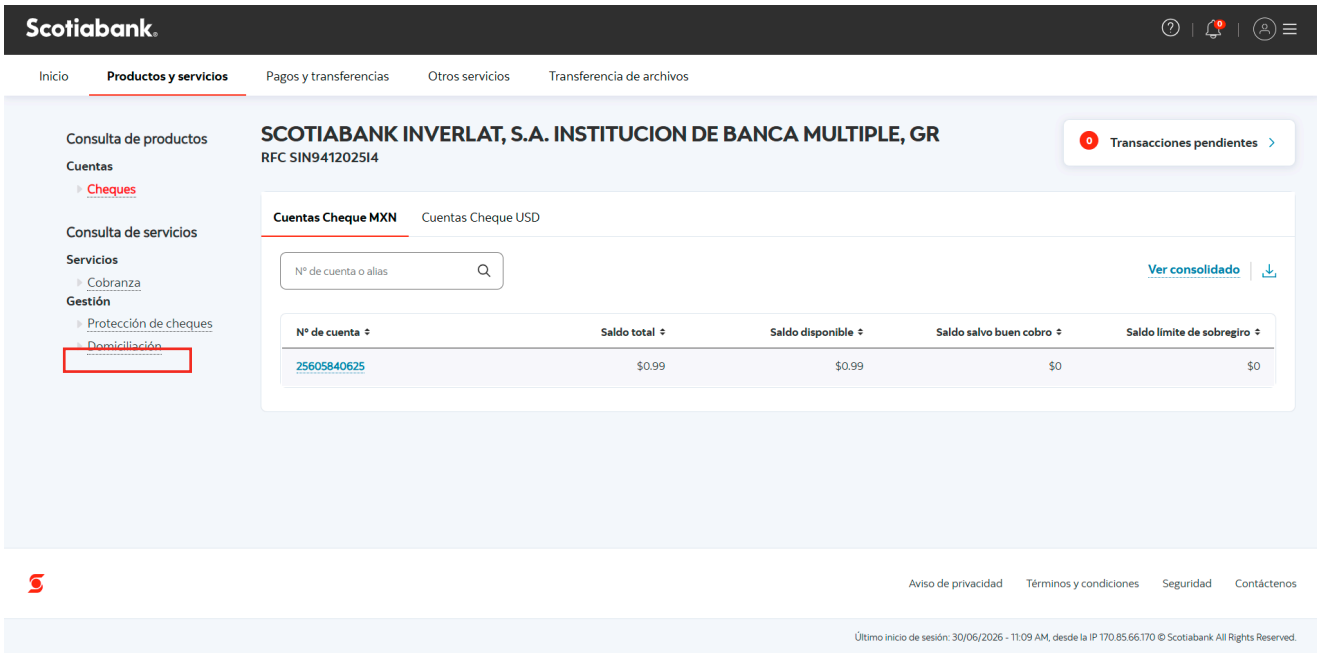
Haz clic en la opción **Productos y servicios** ubicada en la pantalla de inicio.



Aclaración de una domiciliación

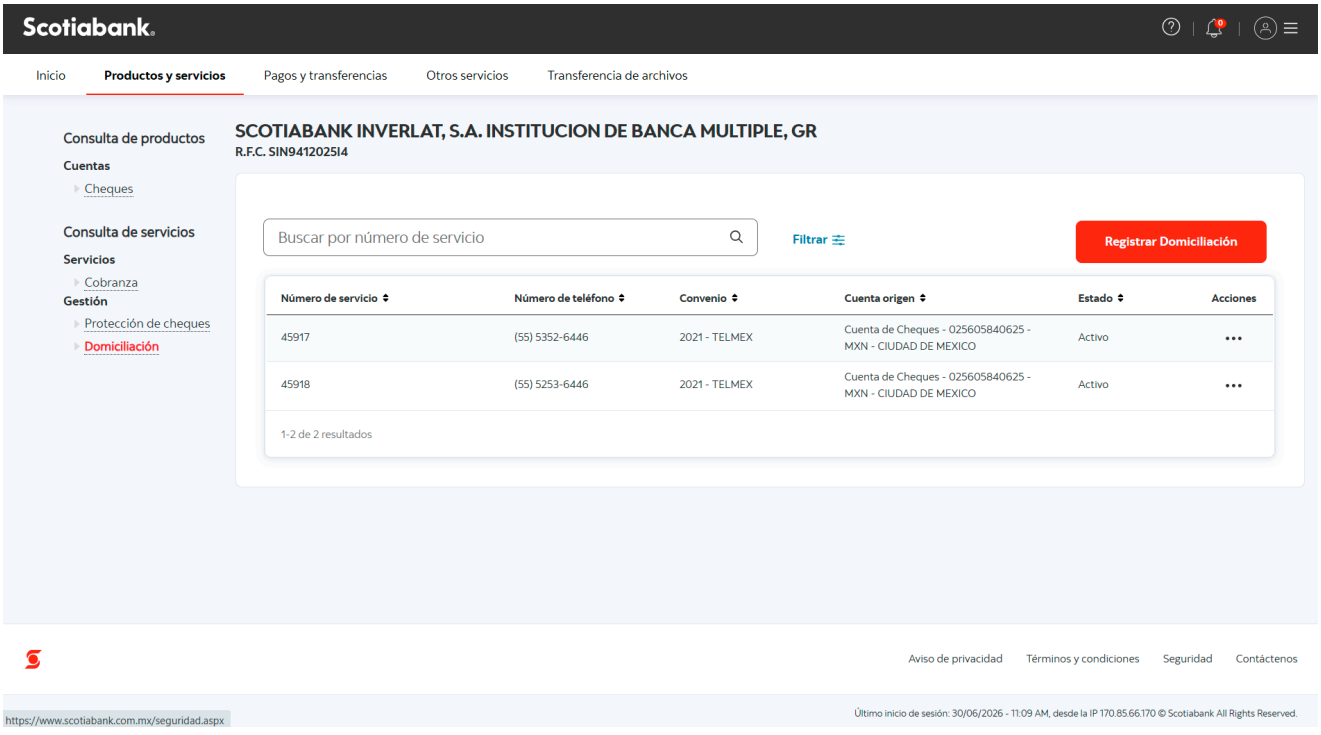
Paso 2

Selecciona la opción **Domiciliación** dentro de la sección **Consulta de Servicios.**



Paso 3

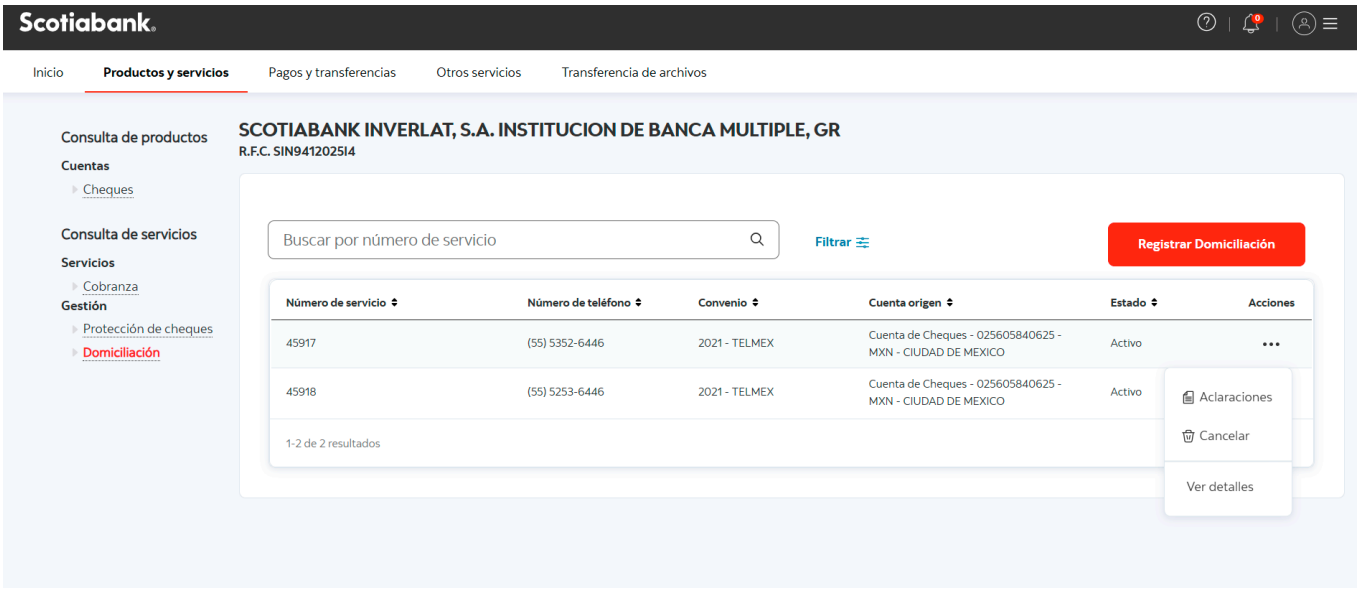
Visualiza la lista de números telefónicos domiciliados.



Aclaración de una domiciliación

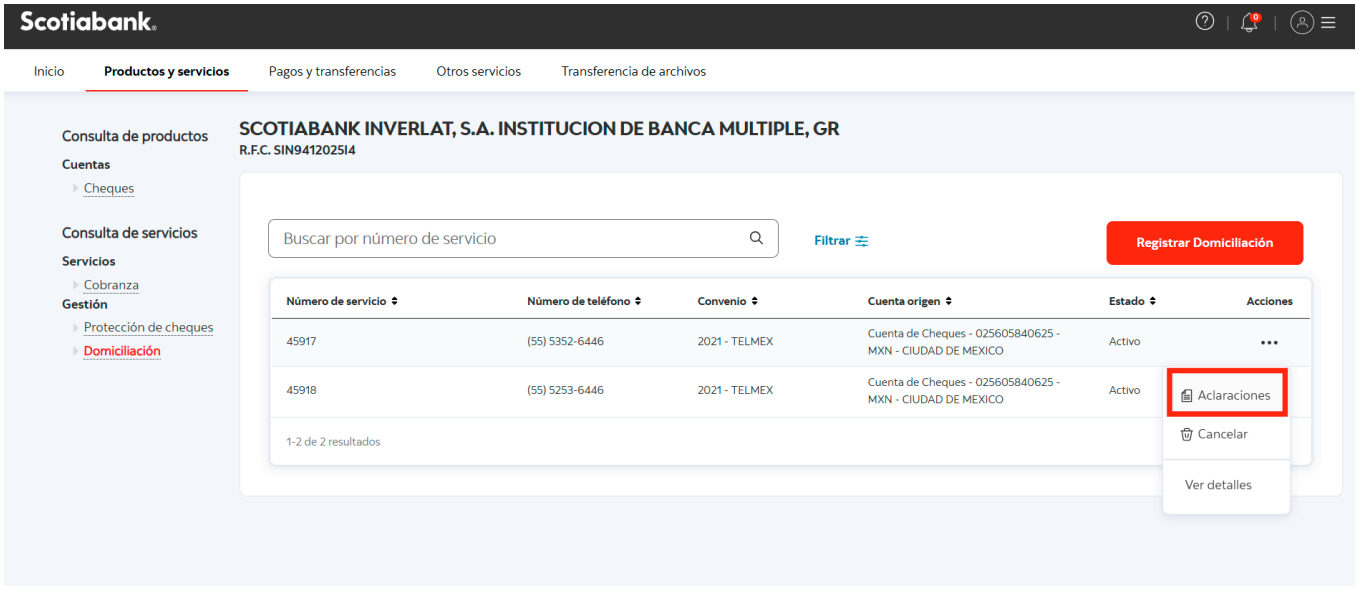
Paso 4

Selecciona el menú de Acciones, representado por tres puntos (...).



Paso 5

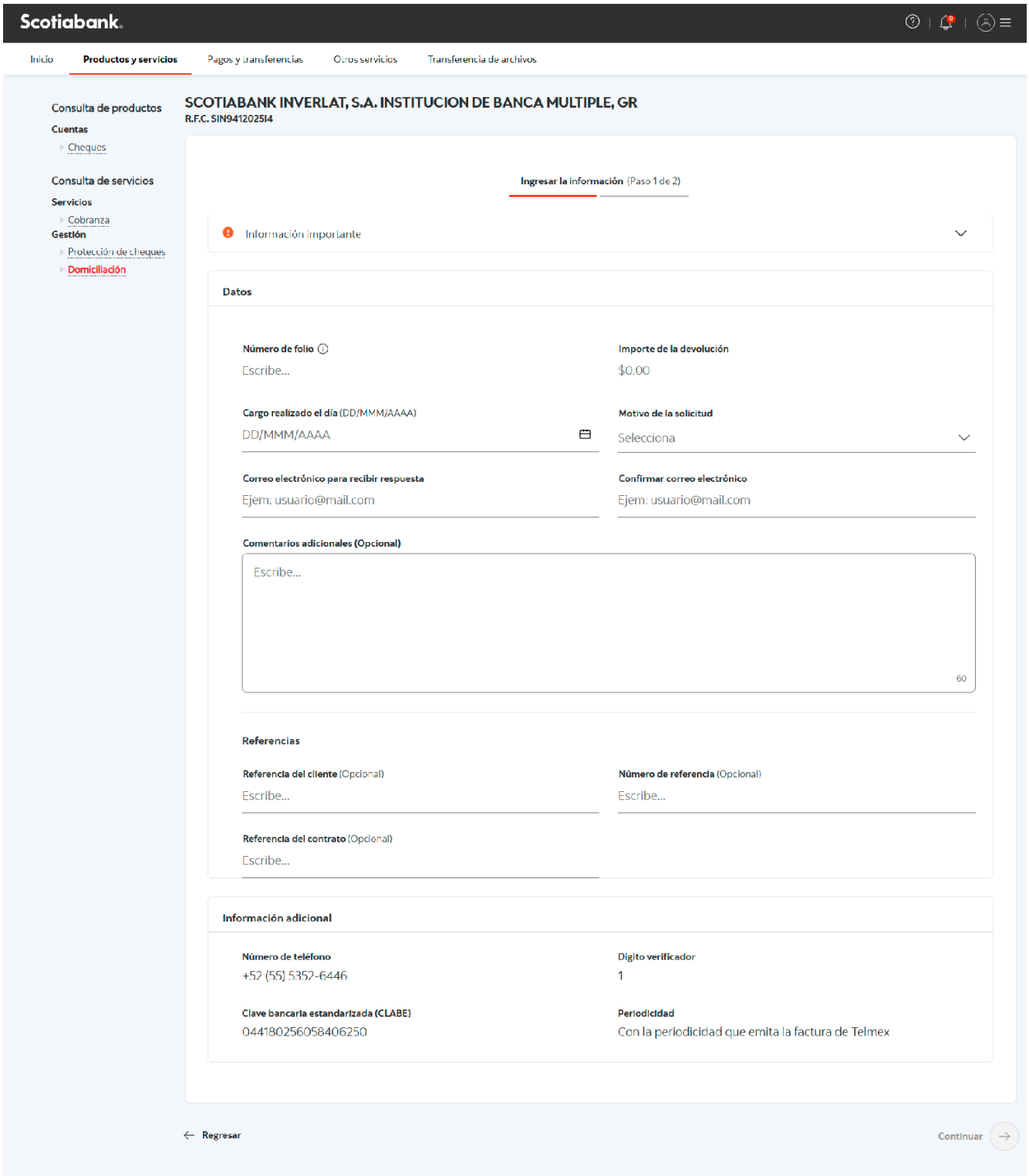
Selecciona el menú de Acciones, representado por tres puntos (...).



Aclaración de una domiciliación

Paso 6

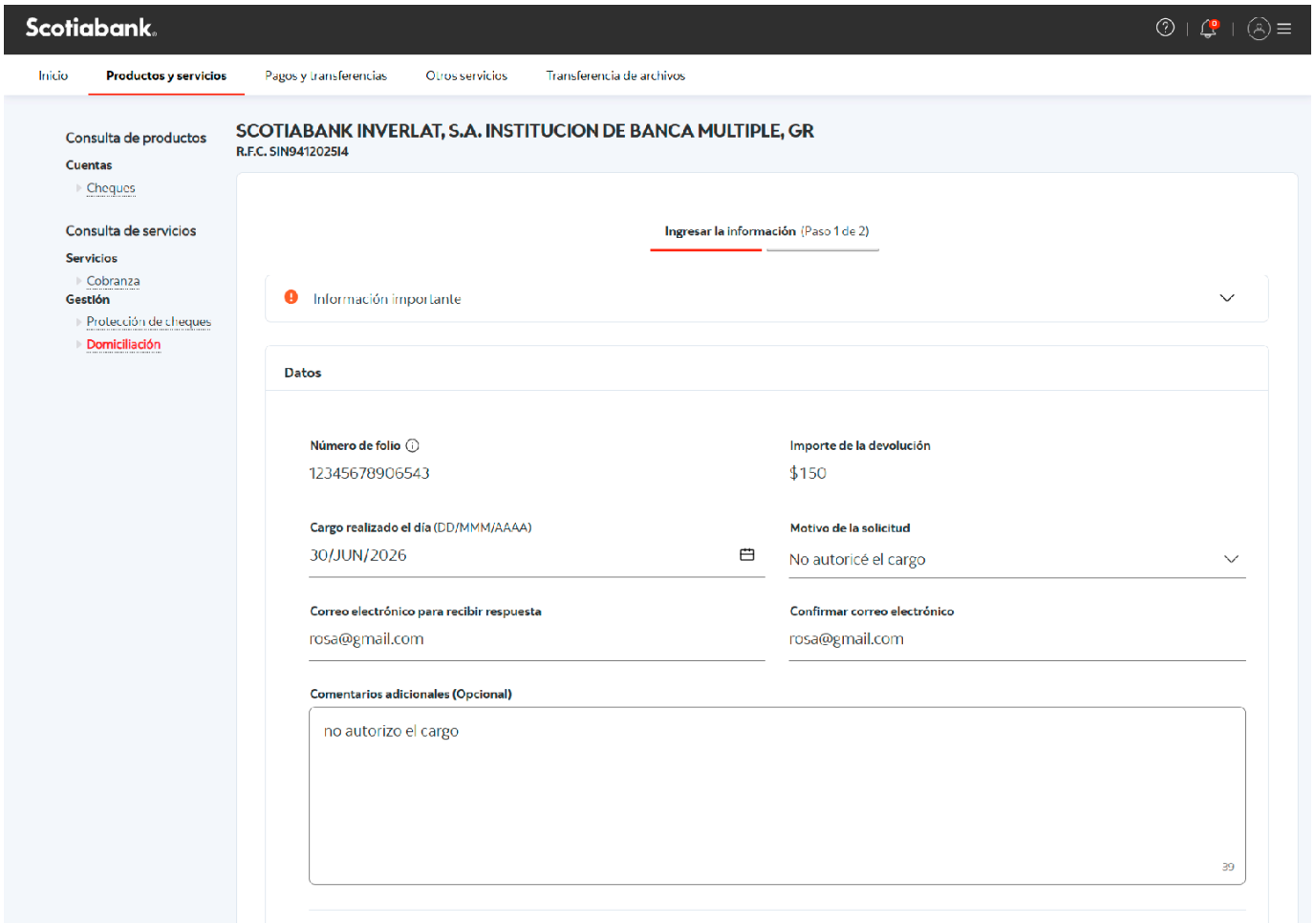
Ingresa la información correspondiente al **Paso 1 de 2.**



Aclaración de una domiciliación

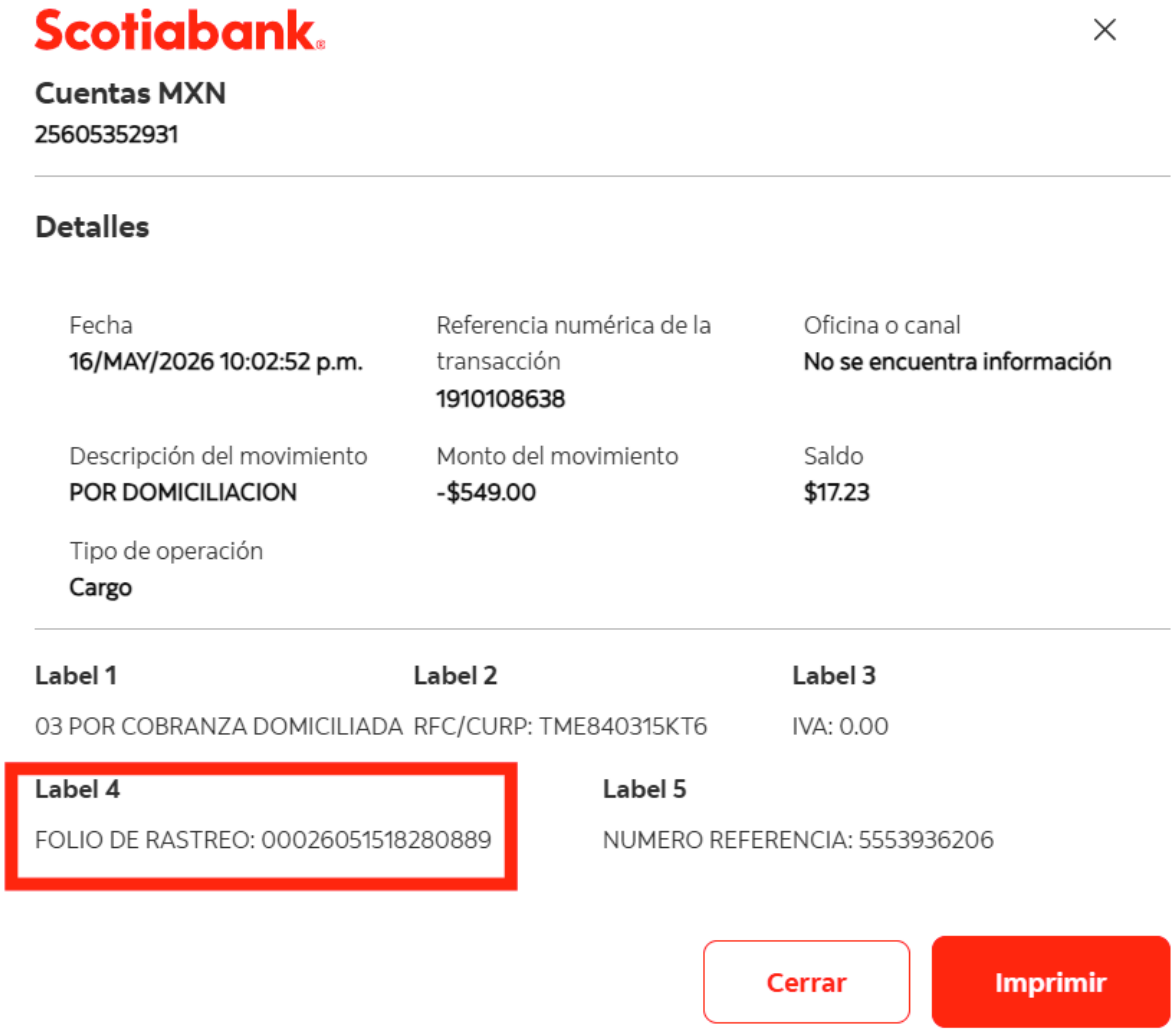
Información

- **Número de folio:** Es el número que aparece en tu estado de cuenta y debe tener 14 dígitos.
- Importe de la devolución.
- Cargo realizado el día.
- Motivo de la solicitud (seleccionar del combo):
  - No autoricé el cargo.
  - El importe excede el monto que autoricé.
  - Duplicidad del cargo.
  - La autorización fue cancelada con anterioridad a la realización del cargo.
- Correo electrónico.
- Comentarios adicionales.



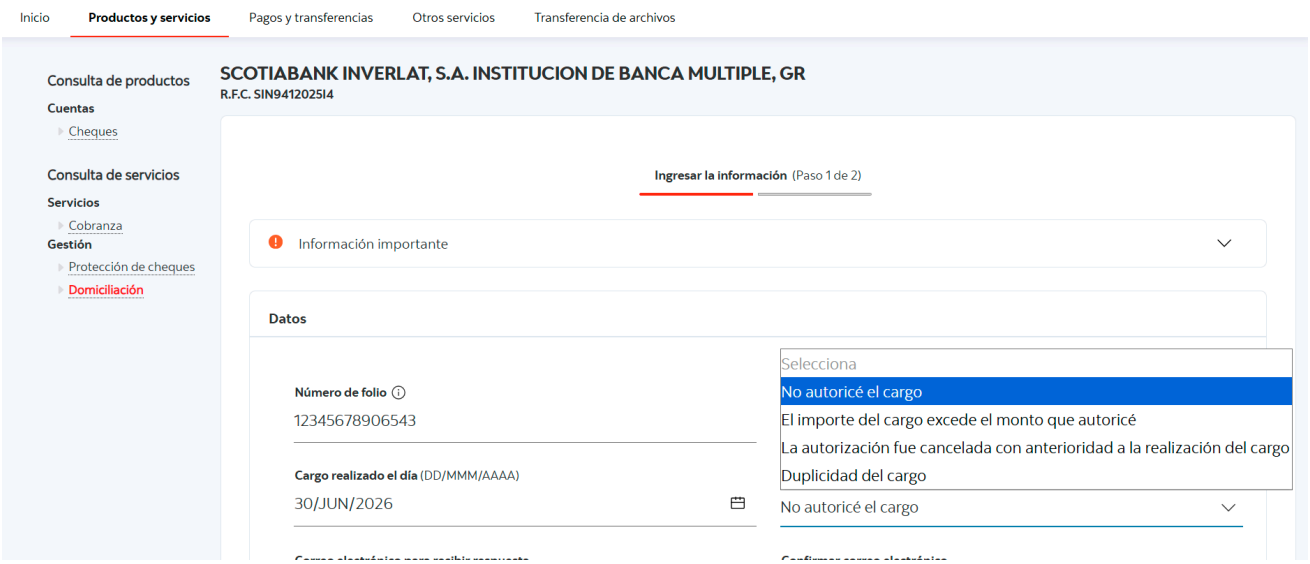
Aclaración de una domiciliación

Número de folio (imagen de estado de cuenta), donde se ve el **número de folio.**



Aclaración de una domiciliación

Motivo de cancelación



Agregar las siguientes **Referencias**

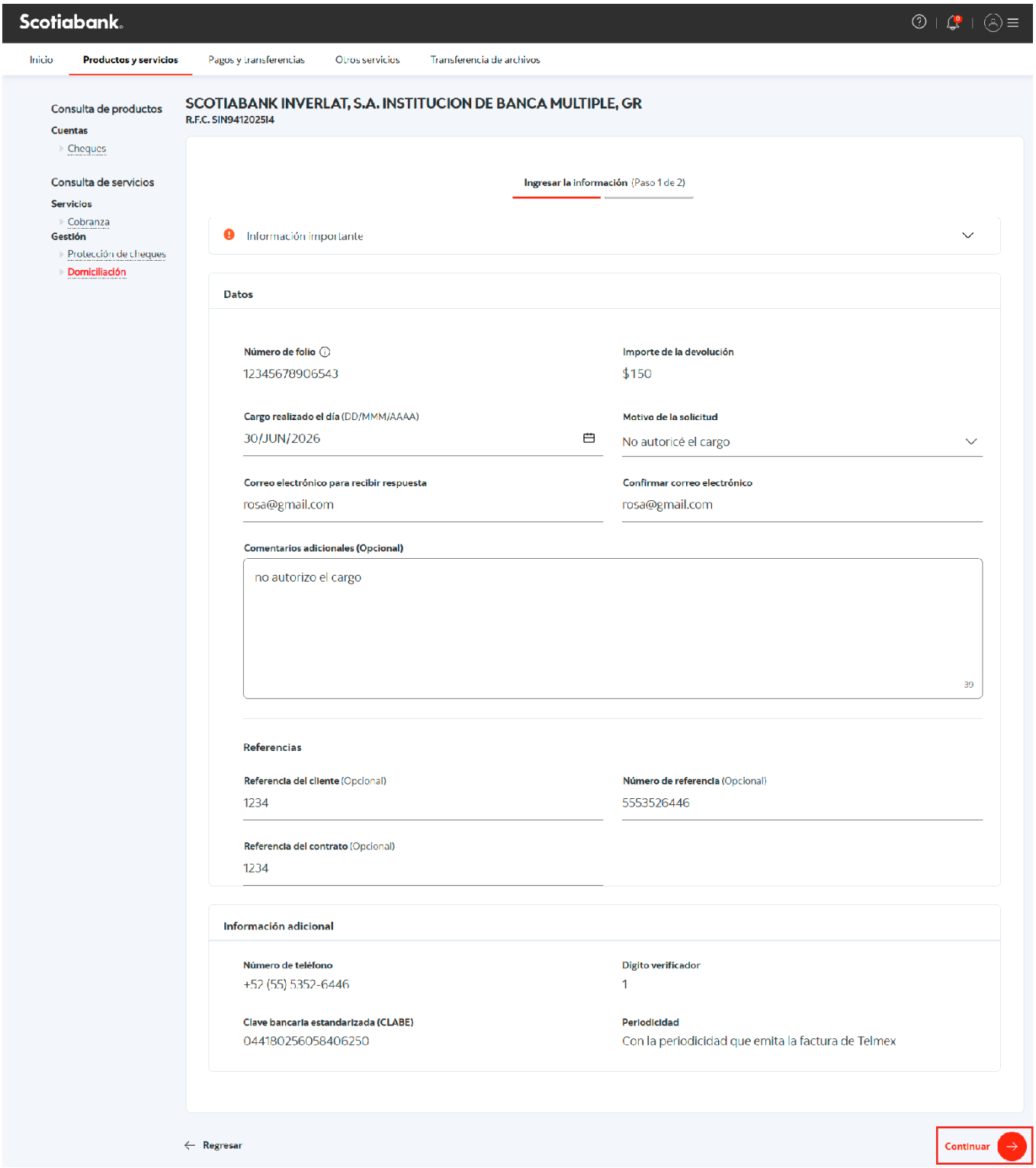
- Referencias del cliente.
- Número de referencia.
- Referencia del contrato.



Aclaración de una domiciliación

Paso 7

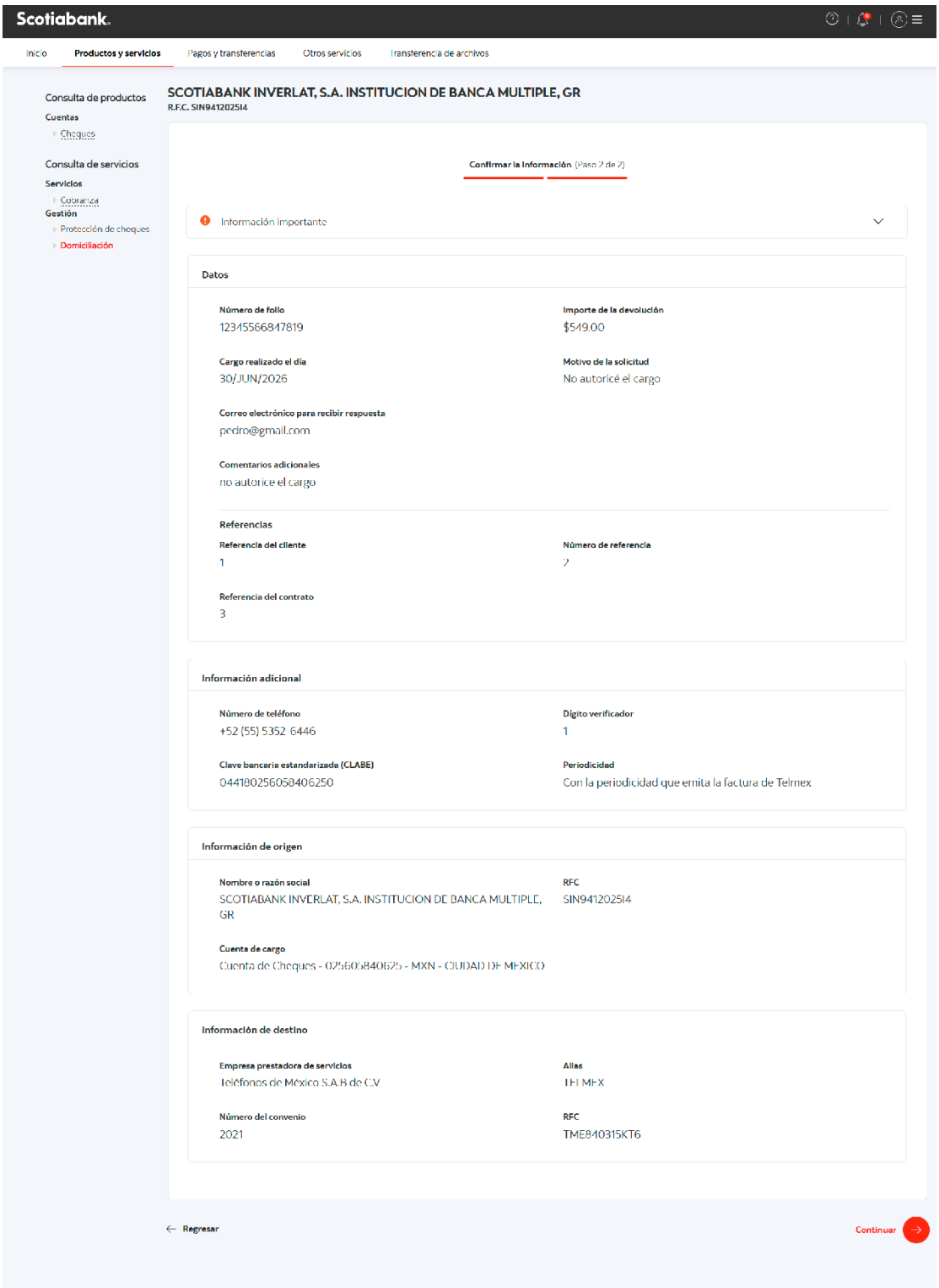
Haz clic en botón **Continuar.**



Aclaración de una domiciliación

Paso 8

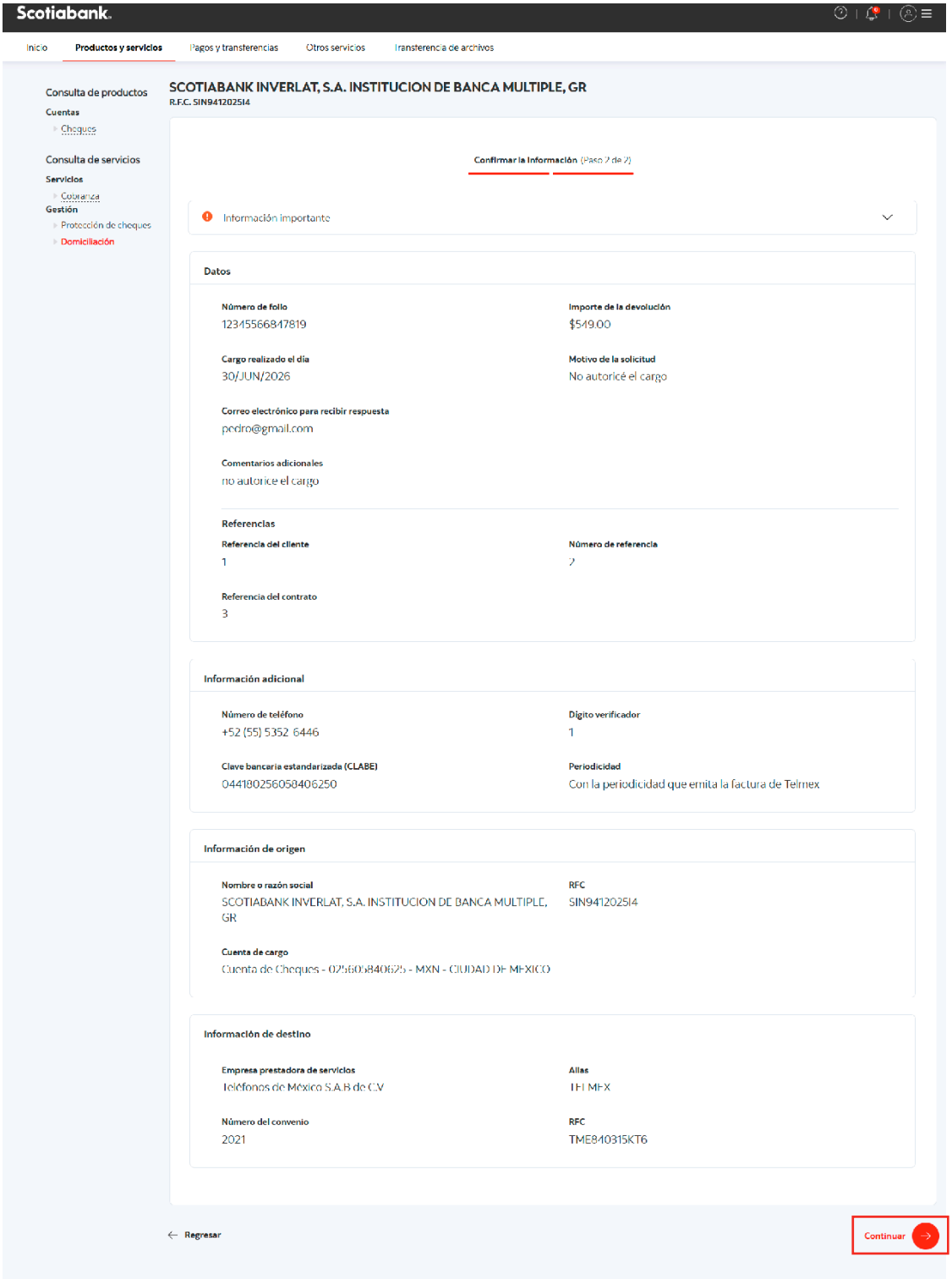
Confirma la información correspondiente al **Paso 2 de 2.**



Aclaración de una domiciliación

Paso 9

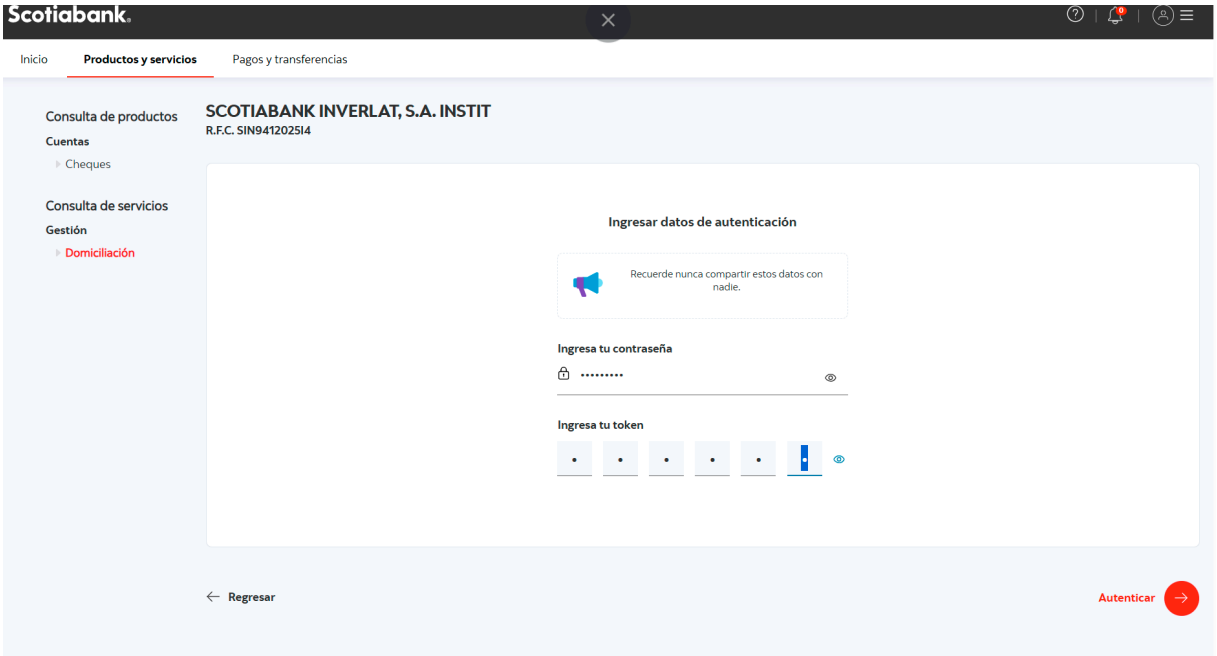
Haz clic en **Continuar.**



Aclaración de una domiciliación

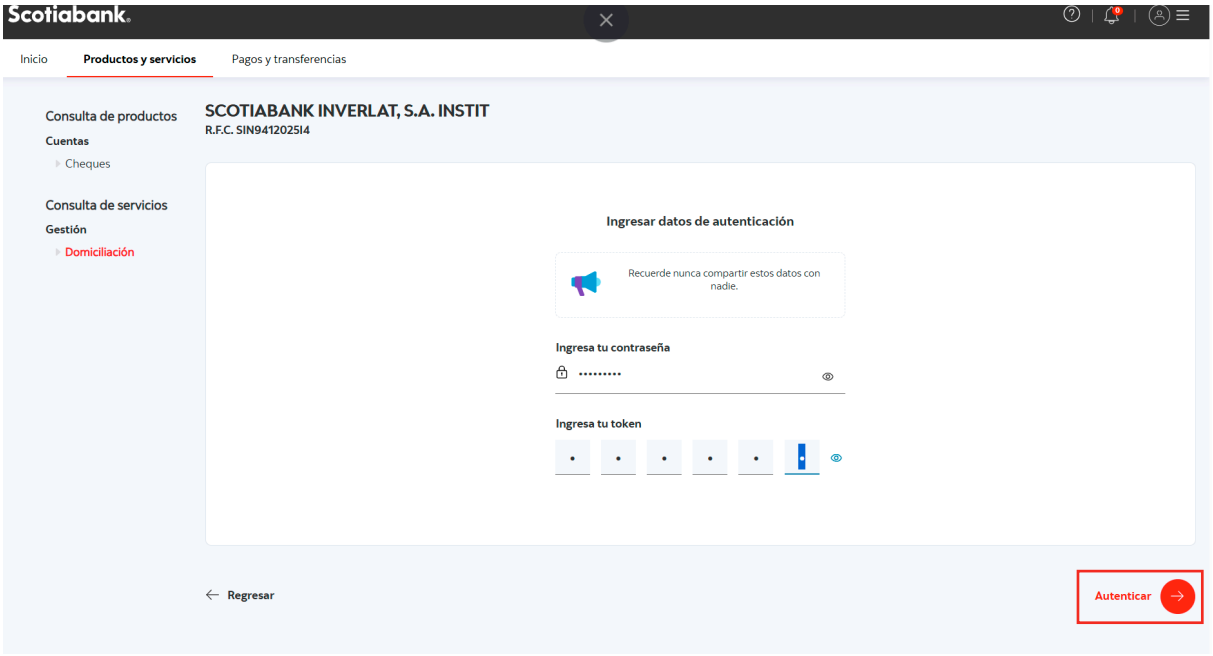
Paso 10

Ingresa los datos de autenticación solicitados por el sistema.



Paso 11

Haz clic en **Autenticar**.



Aclaración de una domiciliación

Consideraciones para el flujo de aclaraciones

- El registro tiene que estar activo.
- El registro debe tener un cargo.
- El importe reclamado se devolverá a la cuenta a las 24 horas después de haber hecho la aclaración, solo si el cobro se realizó antes de 60 días.

Configuración de servicio

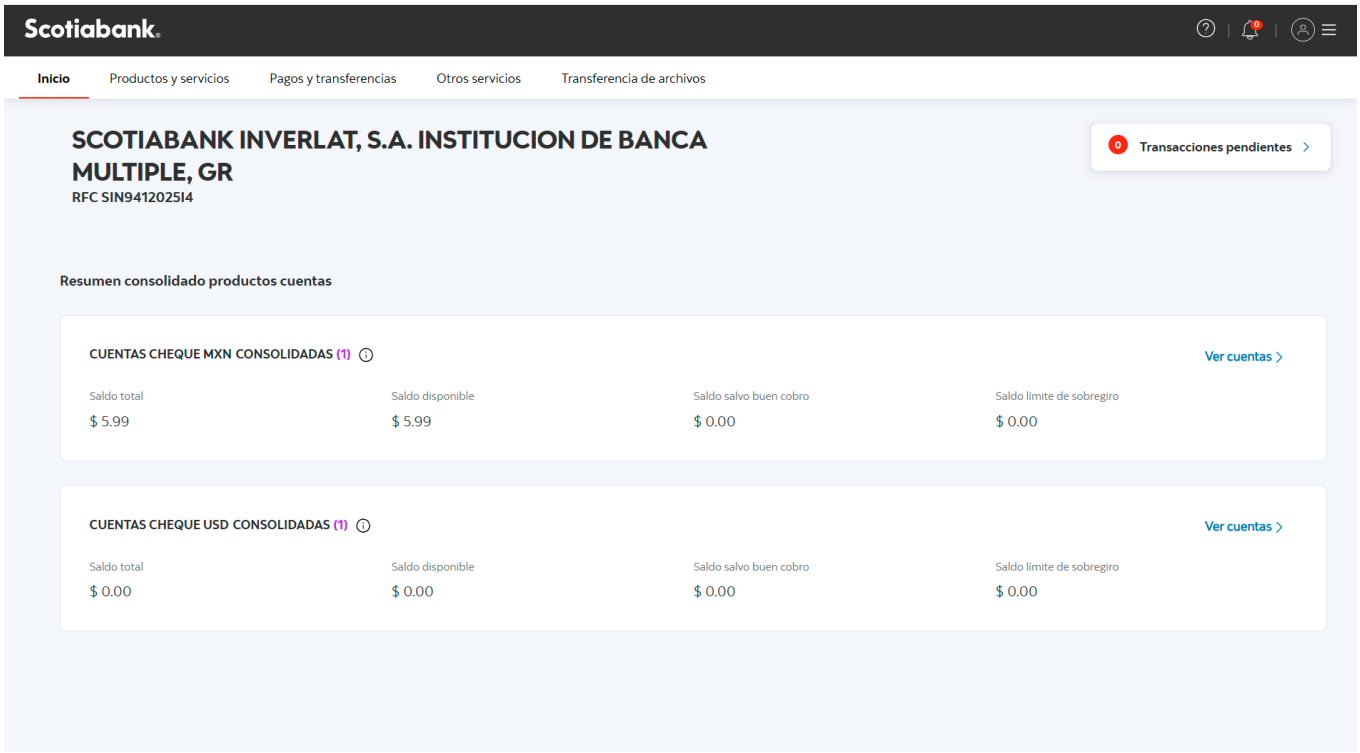
Asignar flujo de autorizadores

El servicio de **Domiciliación** cuenta con la opción de **Autorizadores**, con el fin de asegurar el control y validación de las operaciones antes de su ejecución.

Los **autorizadores** deben configurarse previamente en la **pantalla de Autorizadores**, de acuerdo con los roles y responsabilidades definidos por la organización.

Paso 1

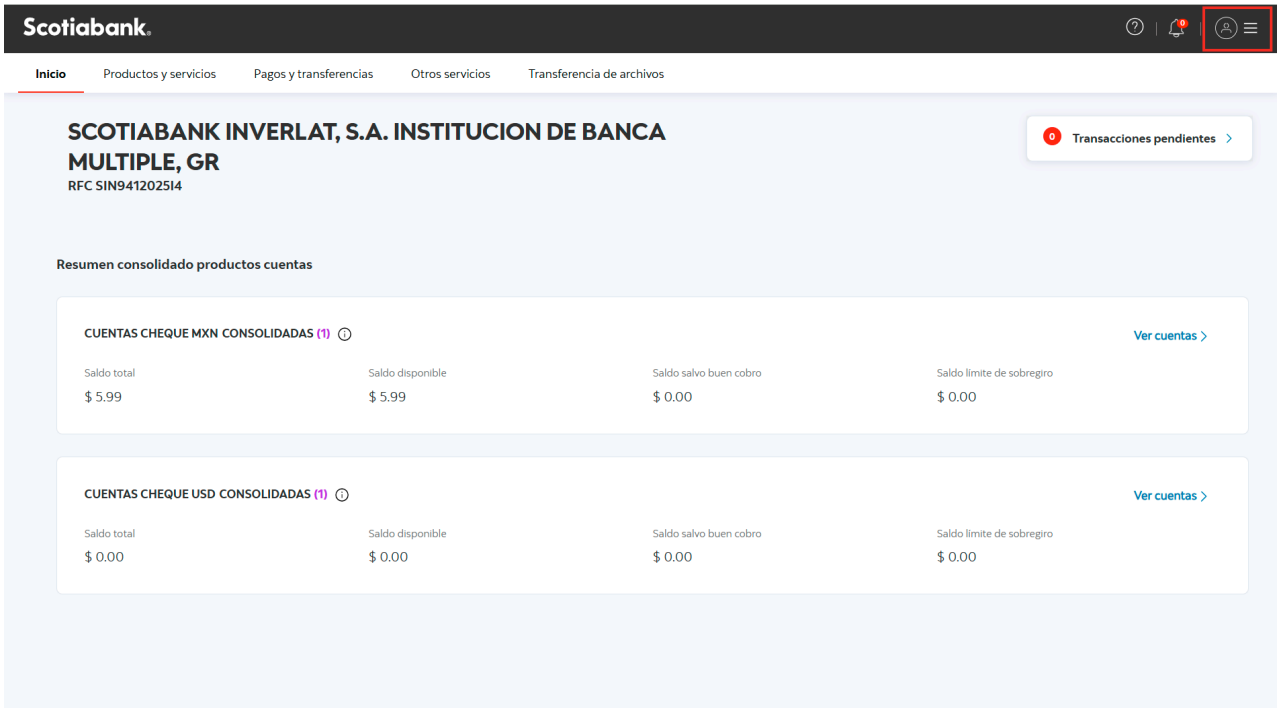
Ingresa al menú inicial.



Configuración de servicio

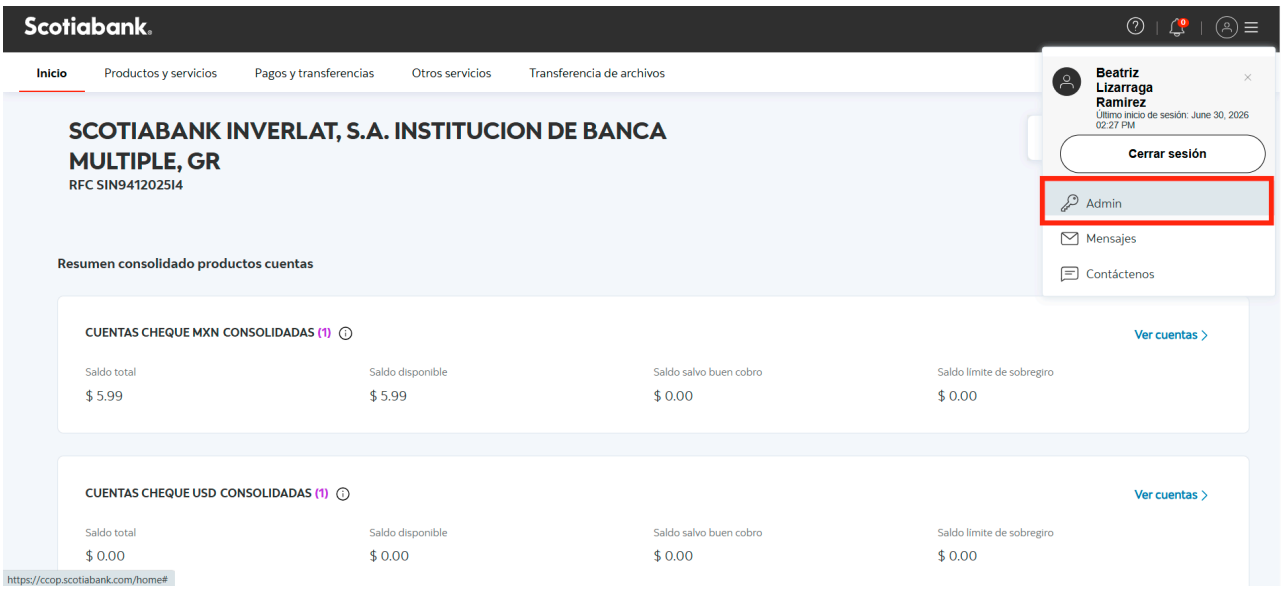
Paso 2

Haz clic en el menú superior izquierdo.



Paso 3

Haz clic en el menú superior izquierdo.



Configuración de servicio

Paso 4

Haz clic en **Administrador.**



Paso 5

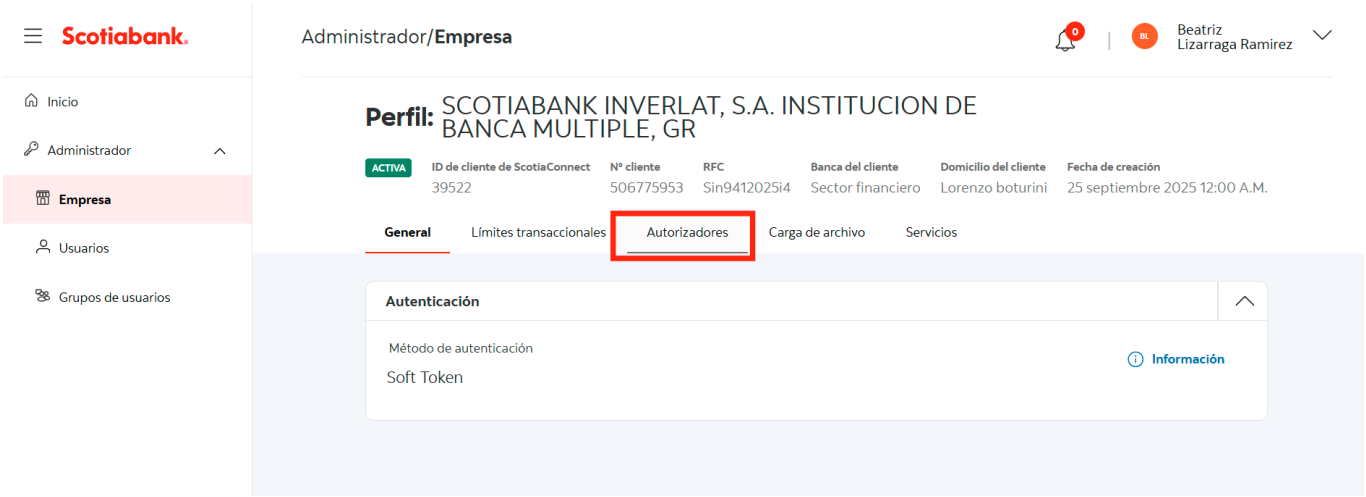
Selecciona l**a Empresa.**



Configuración de servicio

Paso 6

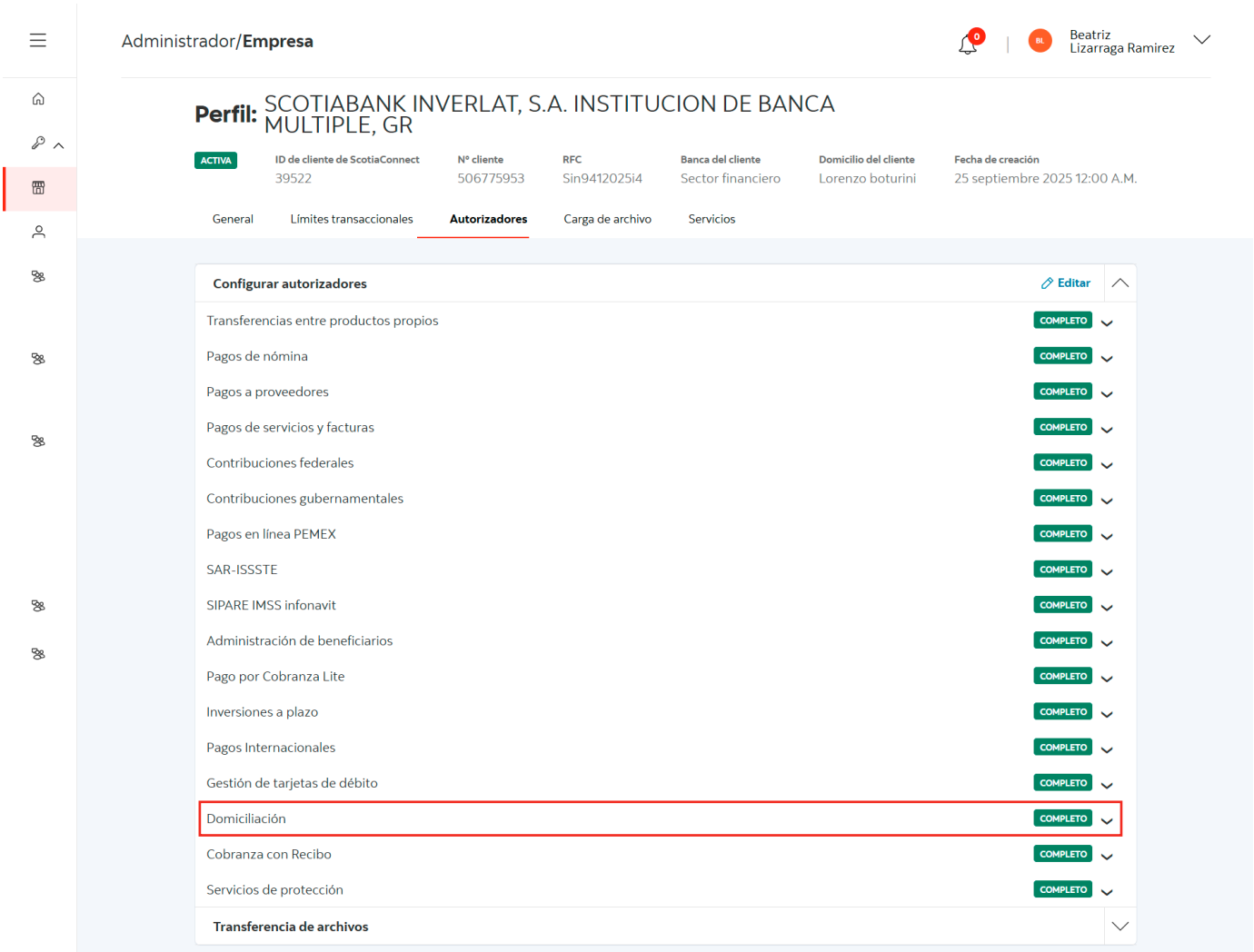
Selecciona la pestaña **Autorizadores** en el menú superior.



Configuración de servicio

Paso 7

Selecciona **Domiciliación.**

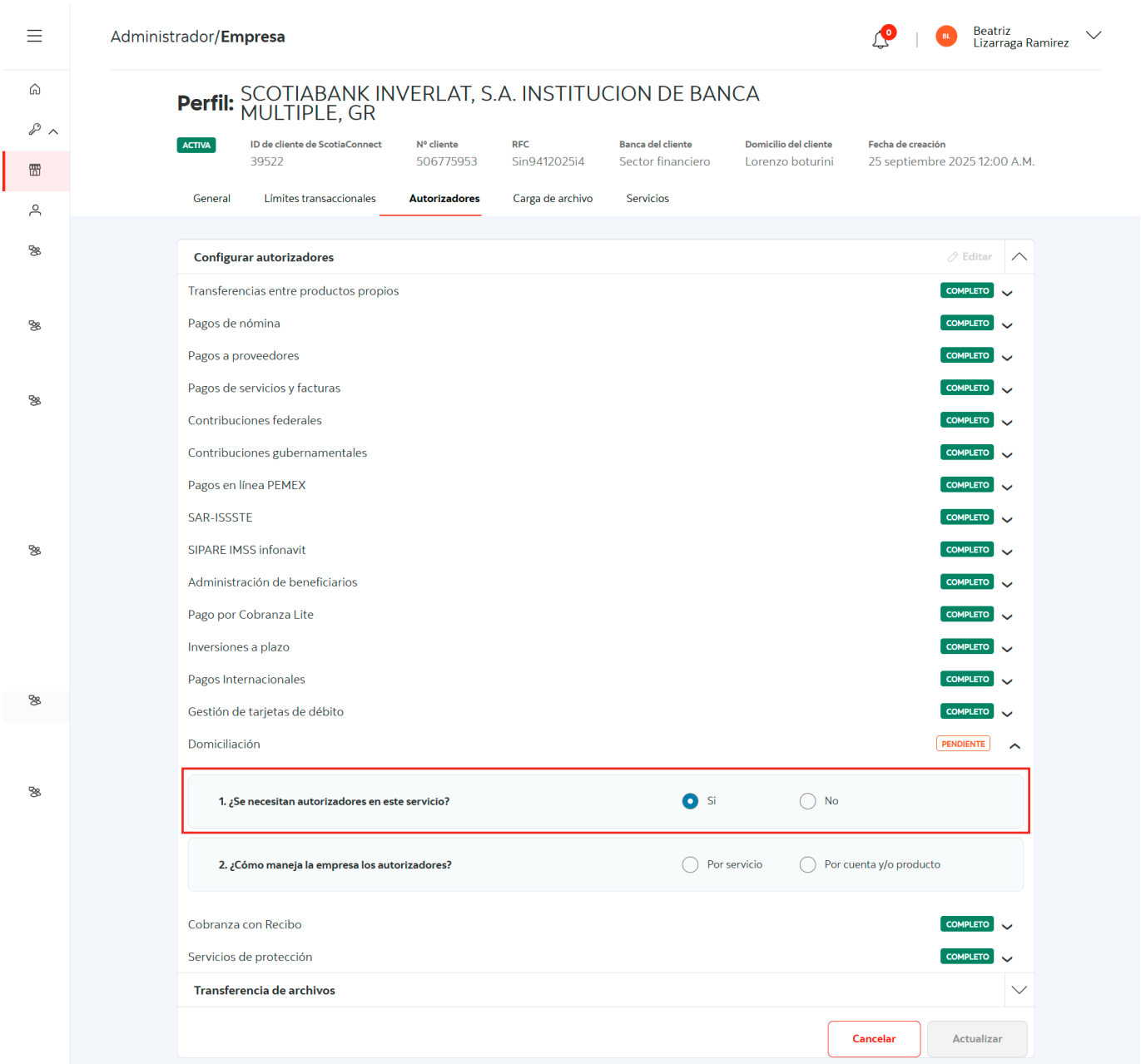


Configuración de servicio

Paso 8

Responde la pregunta **¿Se necesitan autorizadores para este servicio?**

Cuando la respuesta seleccionada es **“Sí”**, el sistema despliega las siguientes opciones para su configuración:



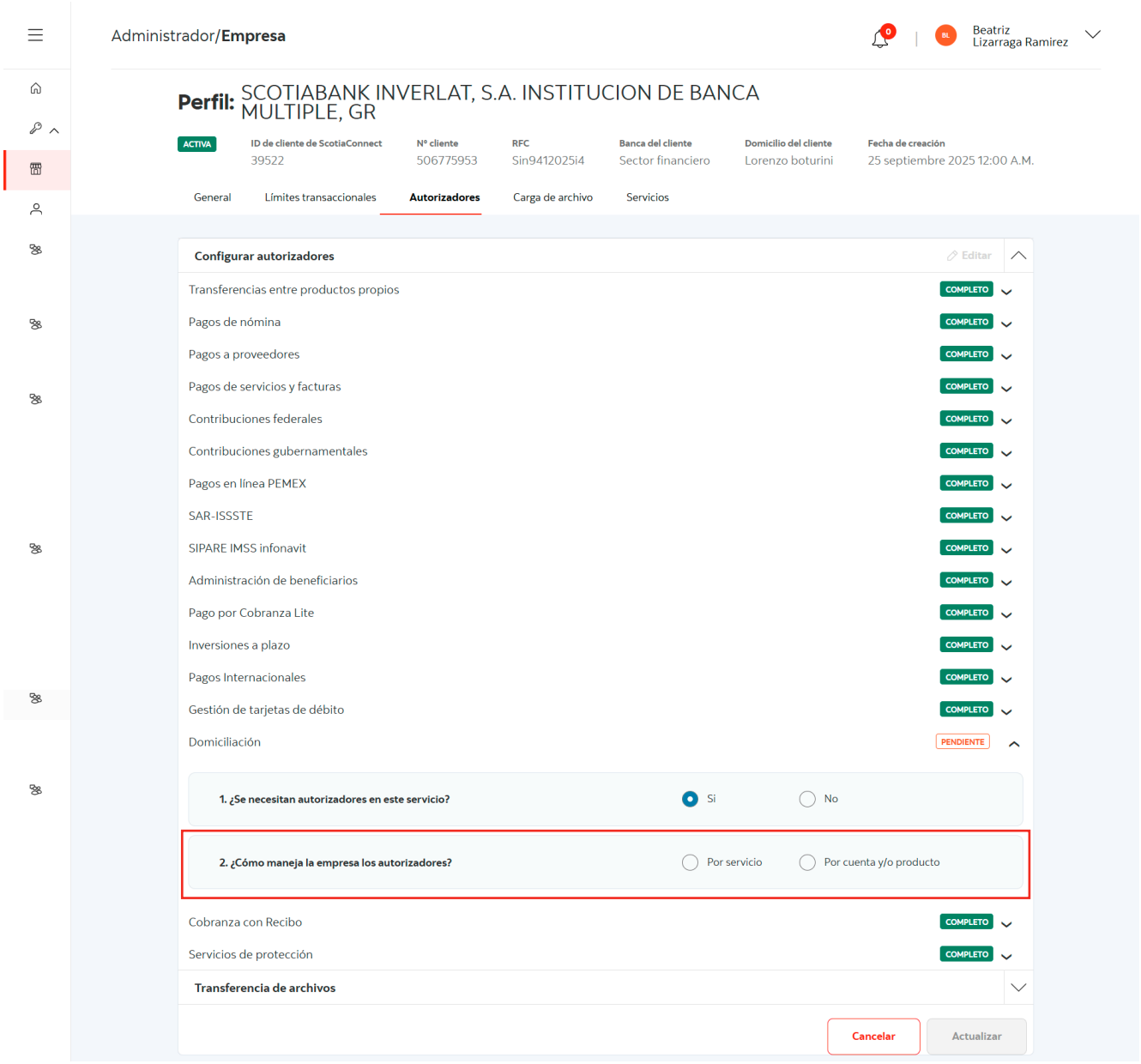
Configuración de servicio

Flujo de Autorización por Cuenta

Paso 9

Selecciona la opción **Cuenta/Producto.**

Esta opción permite definir autorizadores **específicos por cada cuenta**, lo que significa que la autorización dependerá de la cuenta asociada al débito automático

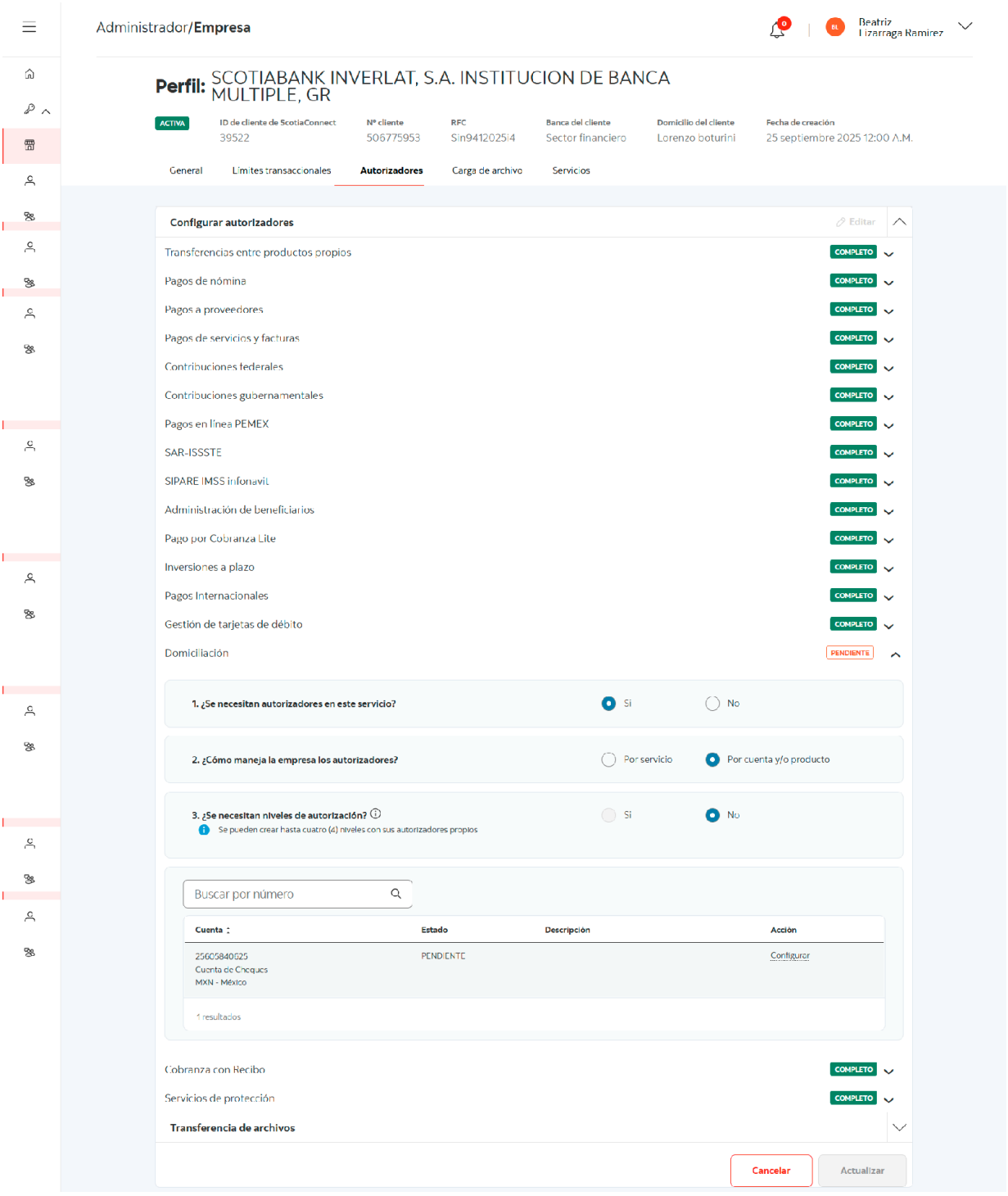


Configuración de servicio

Paso 10

Selecciona la opción **Cuenta/Producto.**

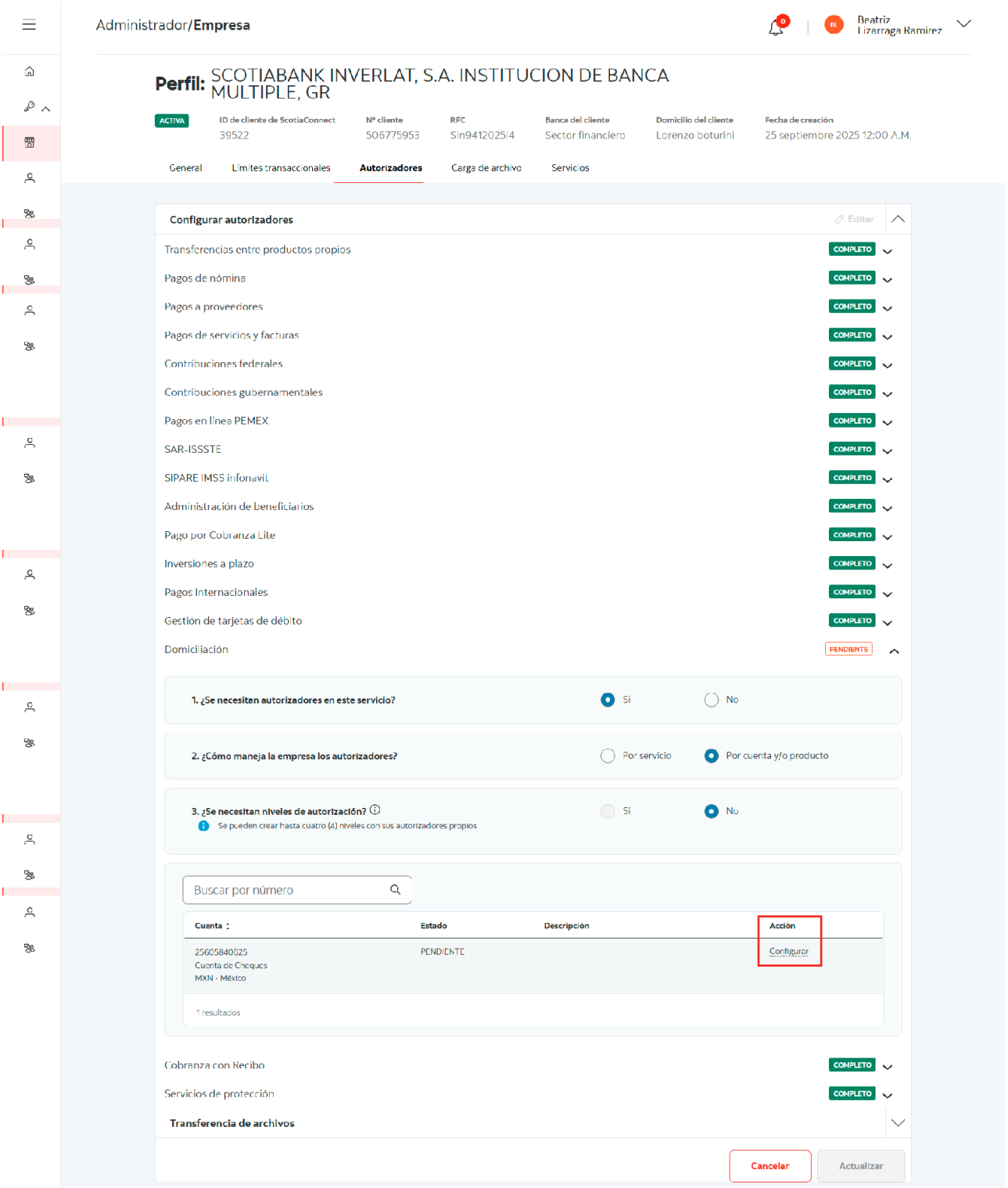
Esta opción permite definir autorizadores **específicos por cada cuenta**, lo que significa que la autorización dependerá de la cuenta asociada al débito automático



Configuración de servicio

Paso 11

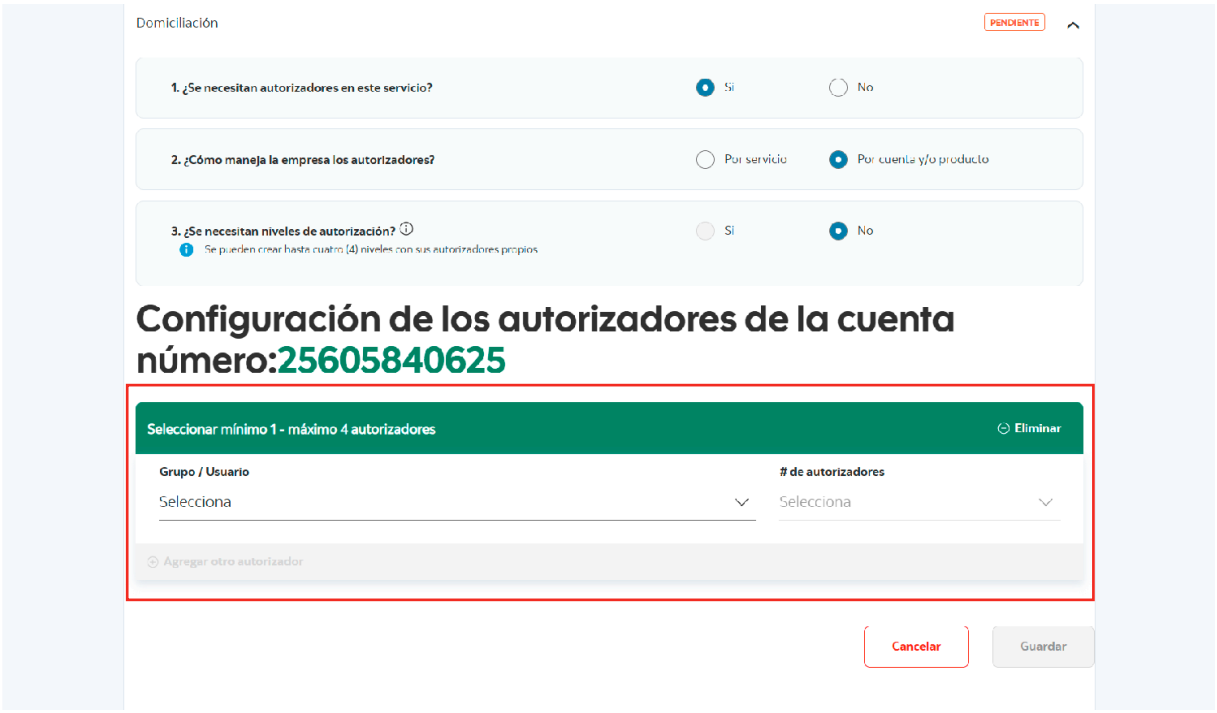
Sobre la cuenta, haz clic en **Configurar** debajo del menú **Acción.**



Configuración de servicio

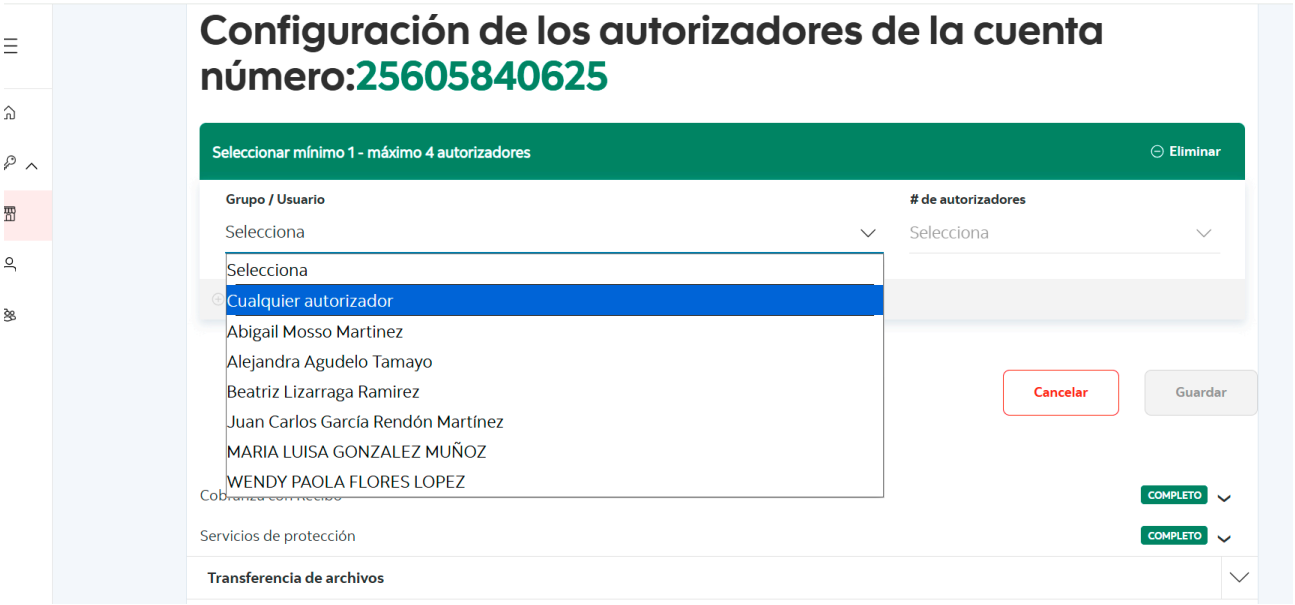
Paso 12

Selecciona el **Grupo / Usuario**



Paso 13

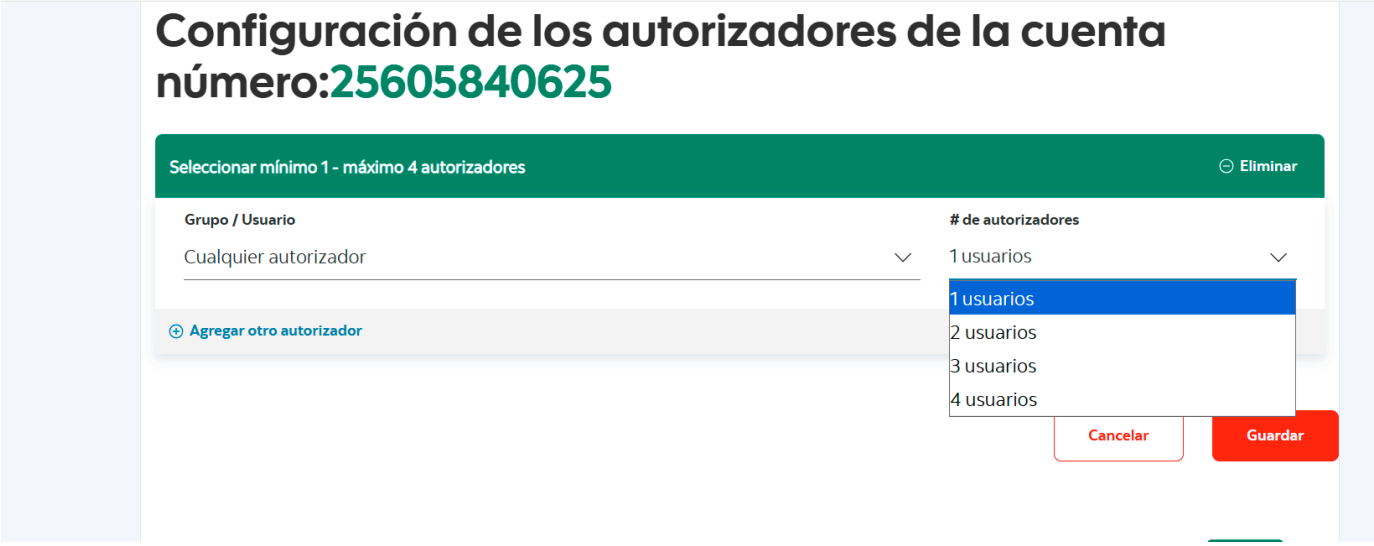
Seleccionar al usuario con Permisos de autorizador



Configuración de servicio

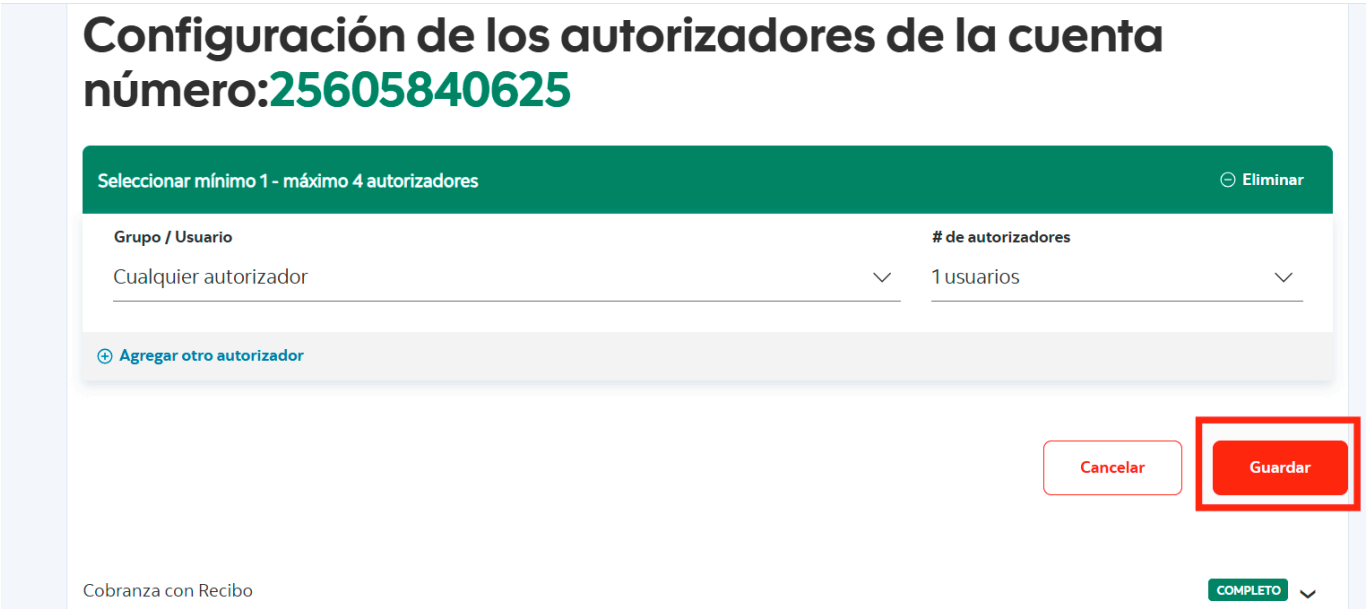
Paso 14

Seleccionar # número de autorizadores



Paso 15

Dar clic en **Guardar**

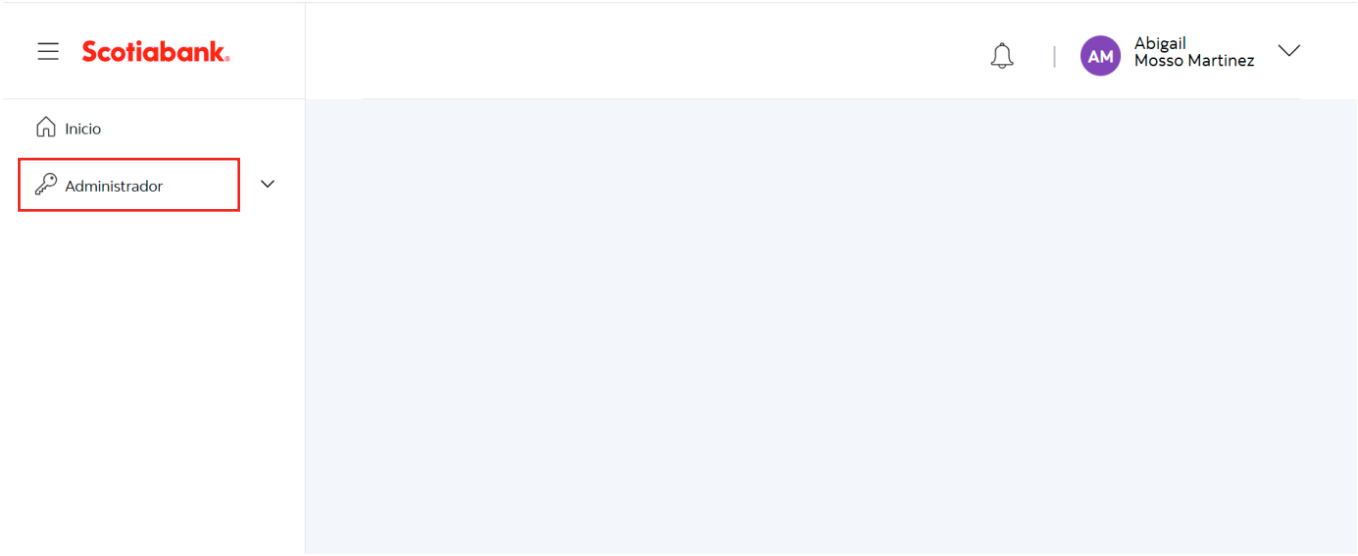


Configuración de servicio

Creación de Usuario

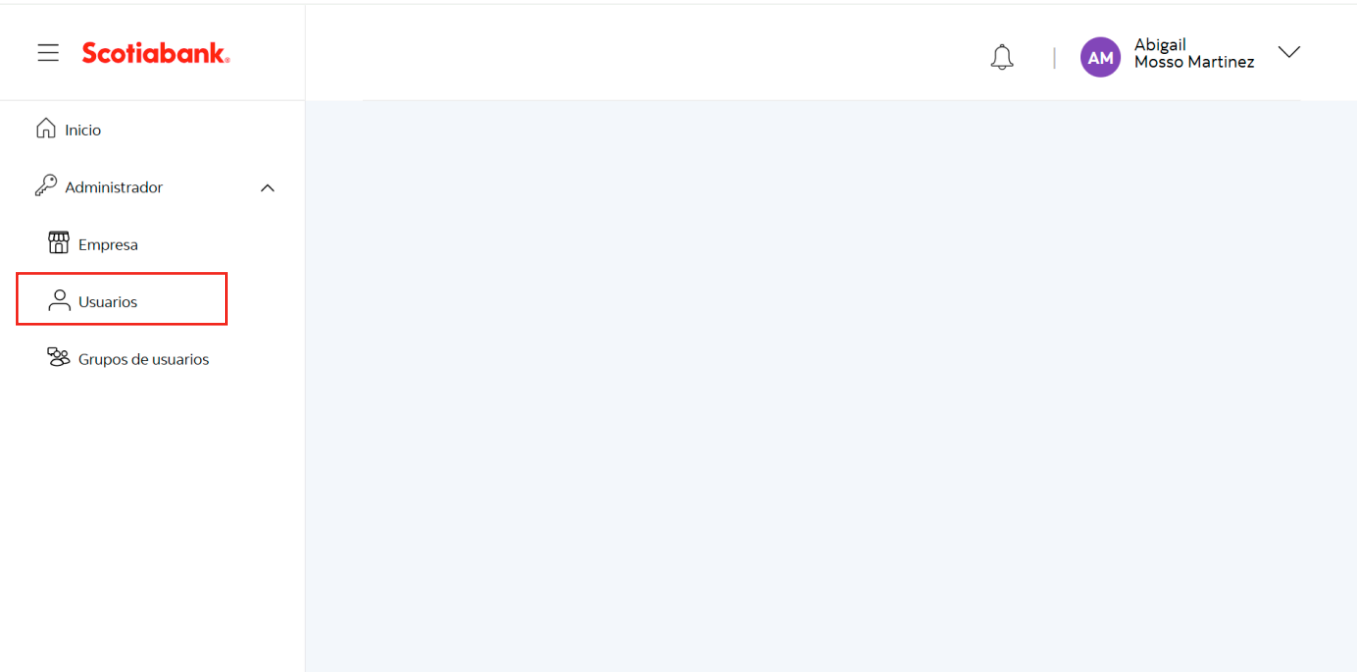
Paso 1

En la pantalla de **Administrador**, haz clic en la opción **Administrador.**



Paso 2

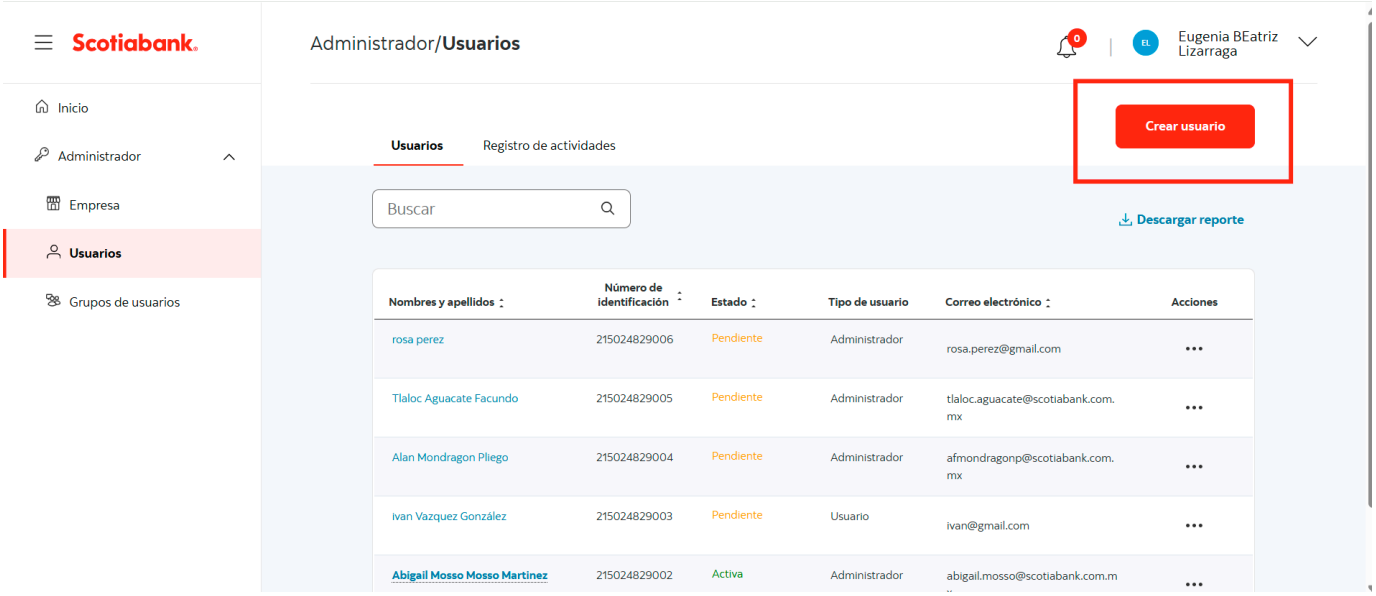
En las opciones desplegadas, haz clic en **Usuarios.**



Configuración de servicio

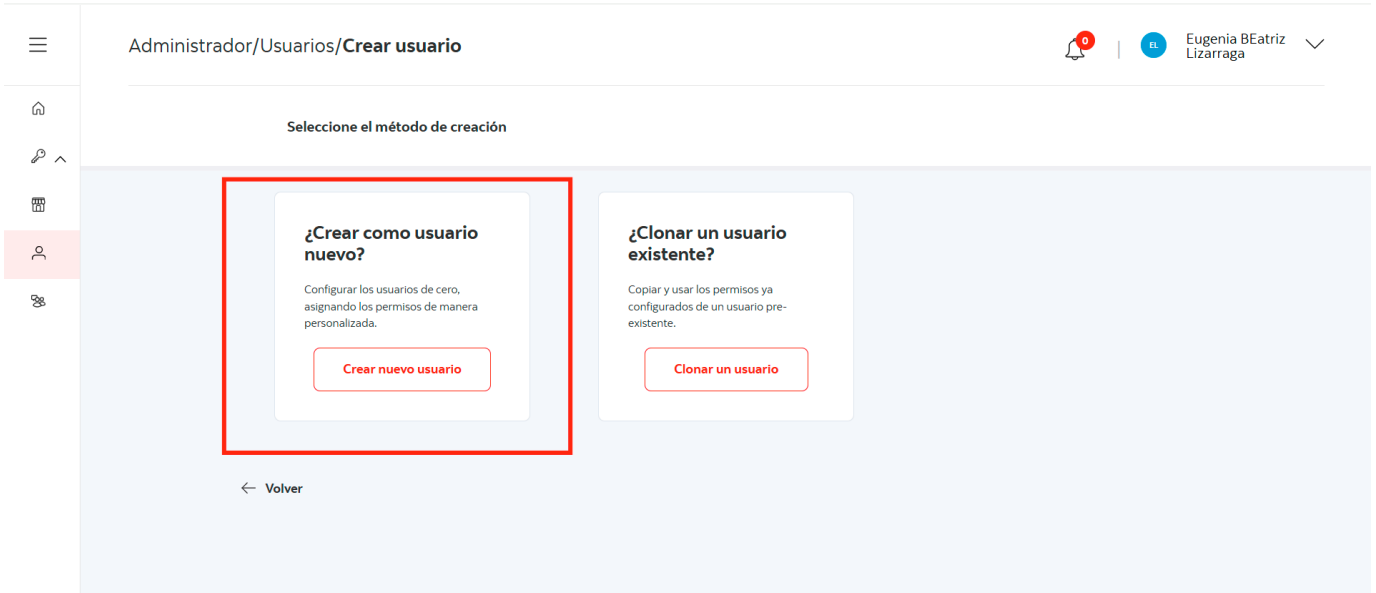
Paso 3

Al hacer clic en la pestaña **Usuarios**, se mostrará el listado de usuarios. En la parte superior, haz clic en el botón **Crear usuario.**



Paso 4

Haz clic en **Crear usuario** y selecciona **Nuevo usuario.**

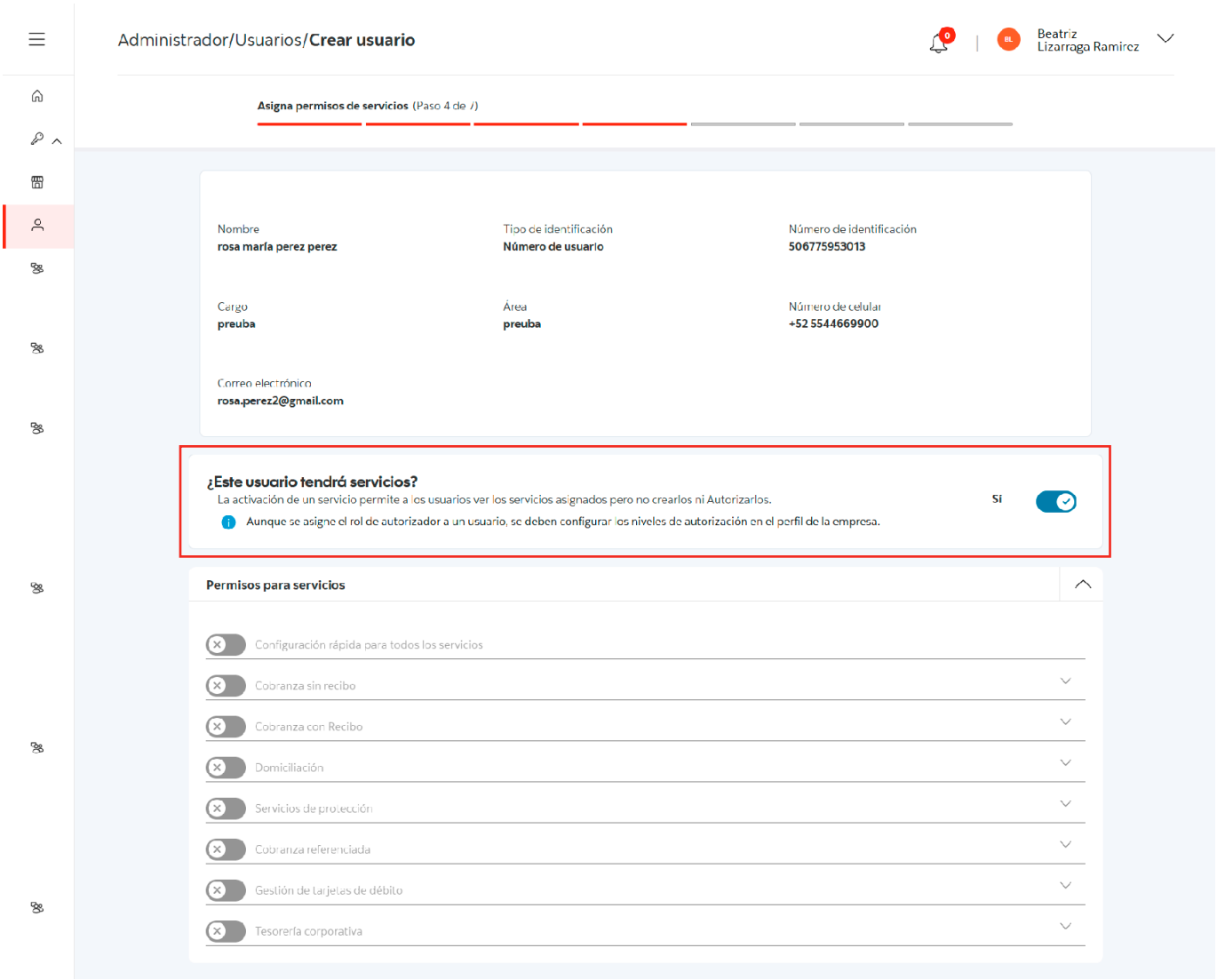


Configuración de servicio

Paso 5

En el flujo de creación de usuario, avanza al **Paso 4 de 7**. Responde **Sí** a la pregunta:

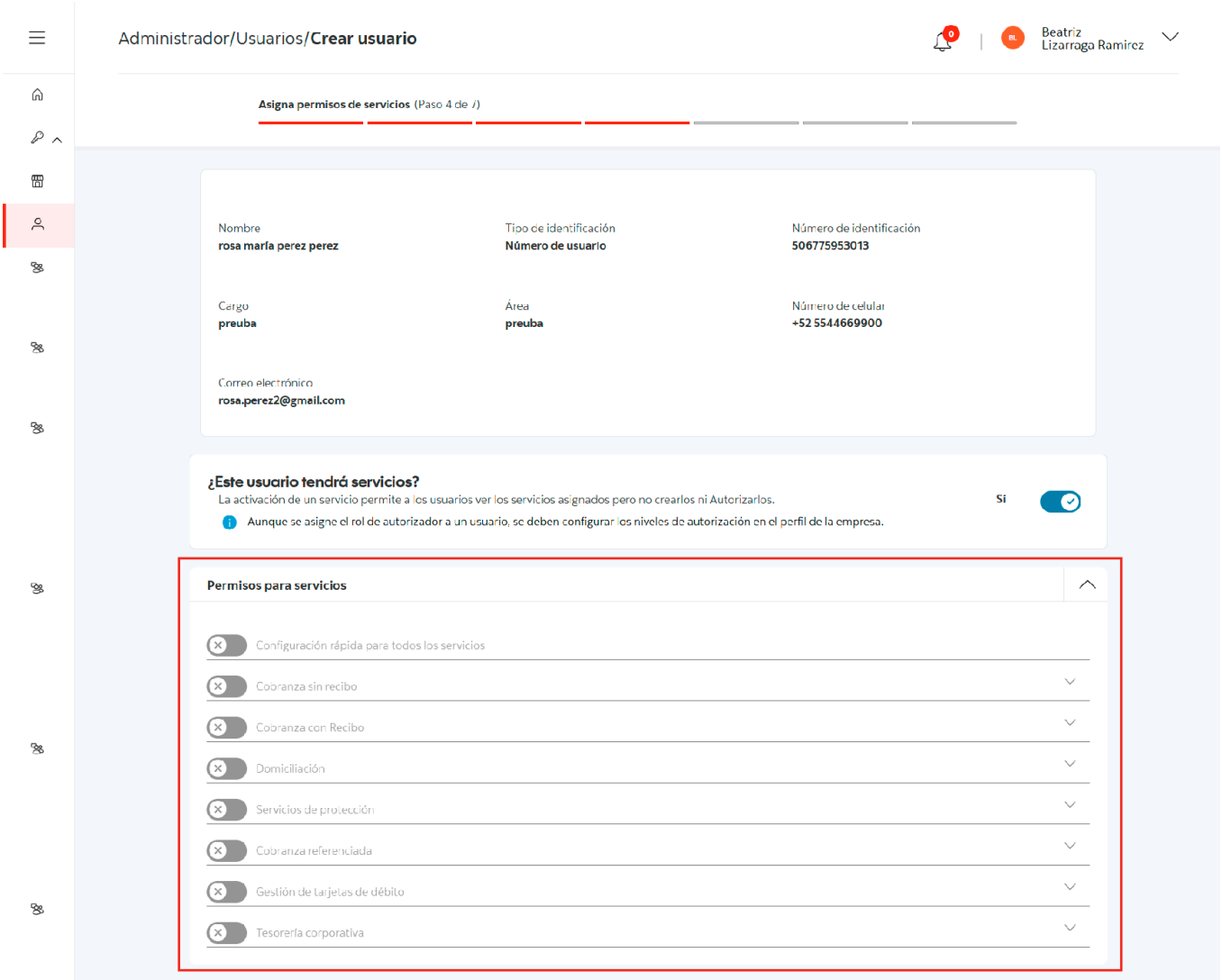
¿Este usuario tendrá permisos para servicios?



Configuración de servicio

Paso 6

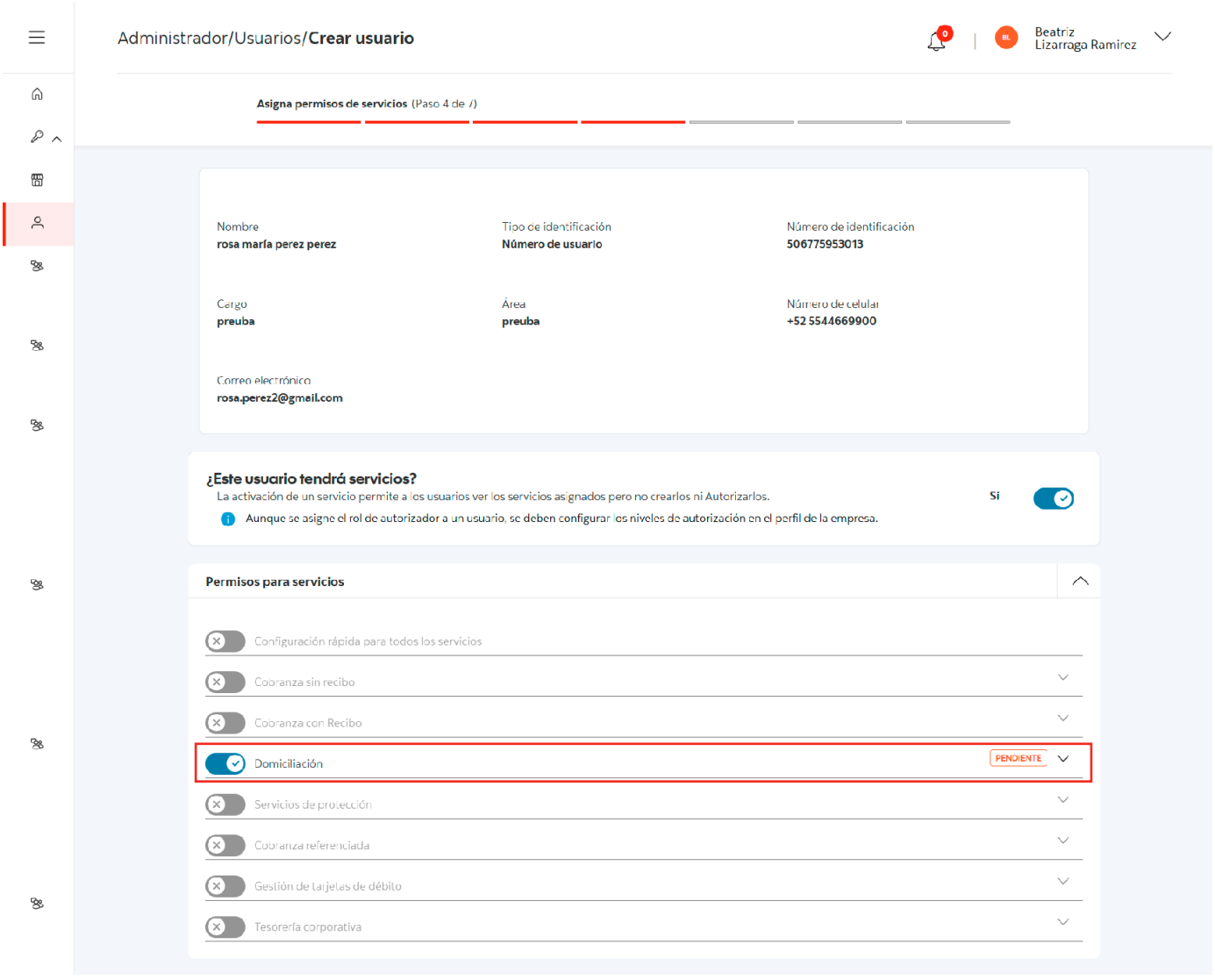
Al responder **Sí**, el sistema desplegará los servicios contratados.



Configuración de servicio

Paso 7

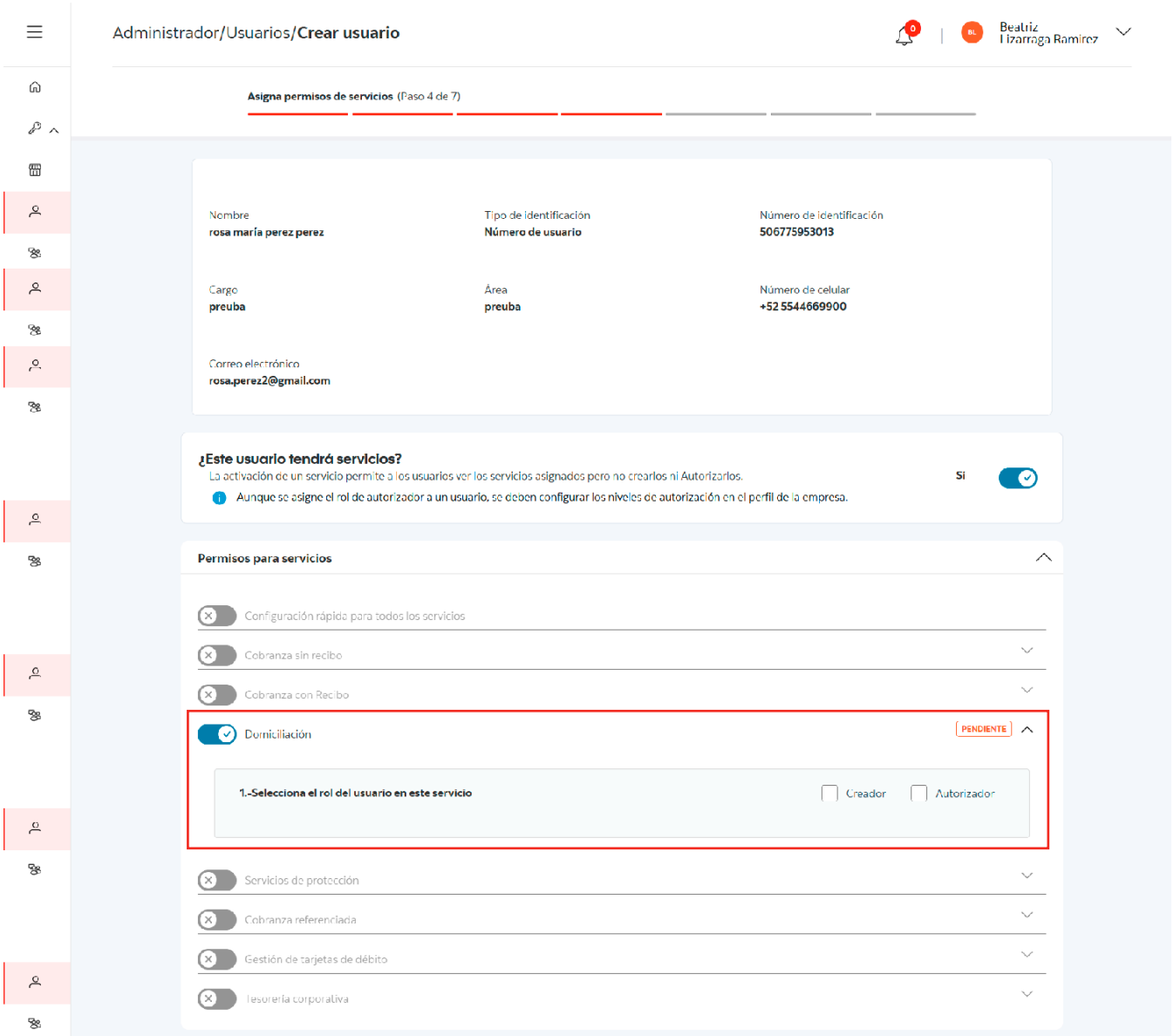
Selecciona **Domiciliación.**



Configuración de servicio

Paso 8

Haz clic en la flecha hacia abajo para seleccionar el perfil del usuario.

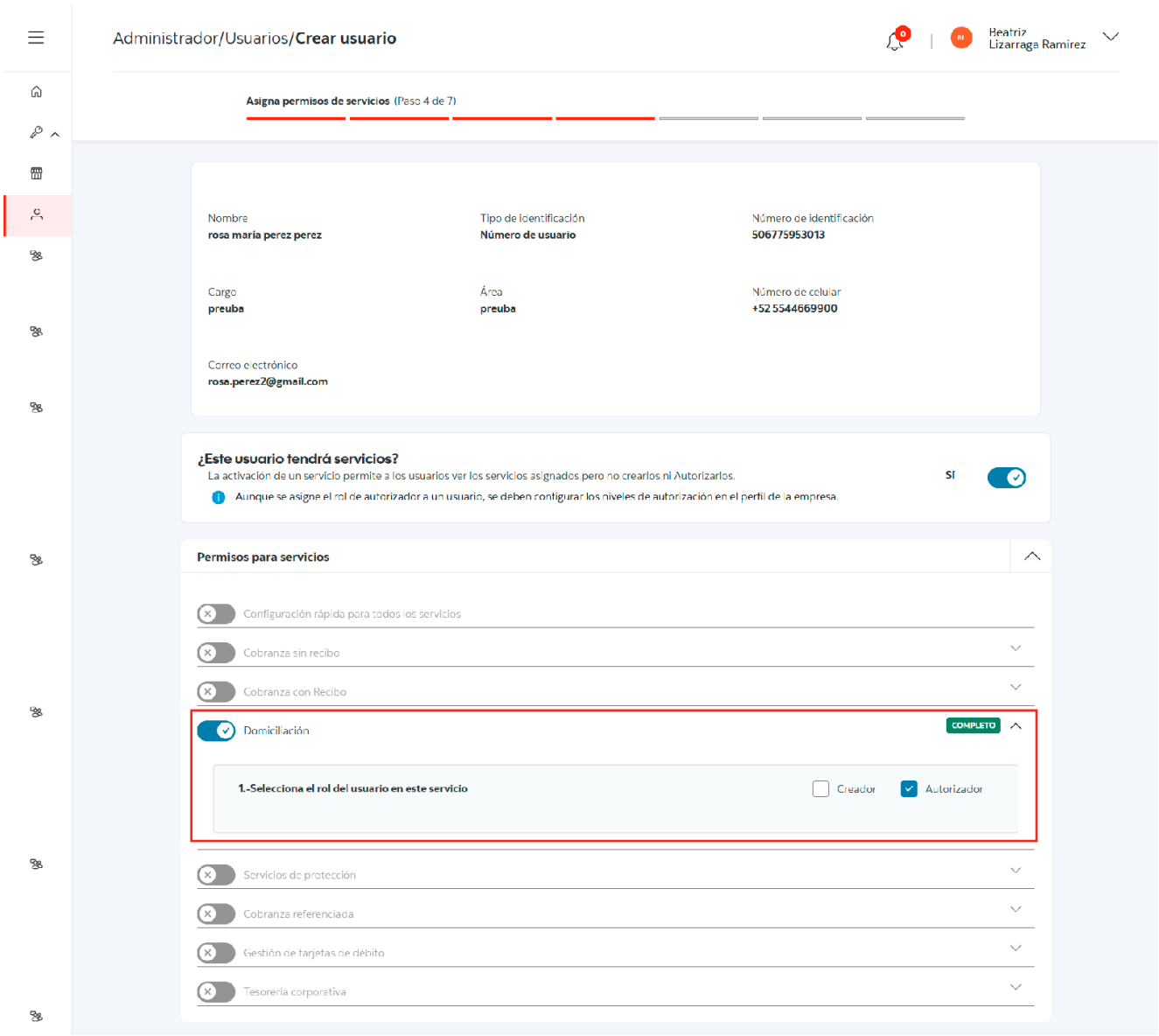


Configuración de servicio

El sistema te pedirá seleccionar el perfil del usuario que se está creando.
Existen las siguientes opciones:

- **Creador:** Puede generar solicitudes.
- **Autorizador:** Puede aprobar solicitudes.
- **Creador y Autorizador:** Puede realizar ambas funciones.

Si el usuario es configurado **únicamente como autorizador**, el sistema habilitará automáticamente el botón **“Continuar”**. Esto indica que puedes avanzar al siguiente paso del proceso.

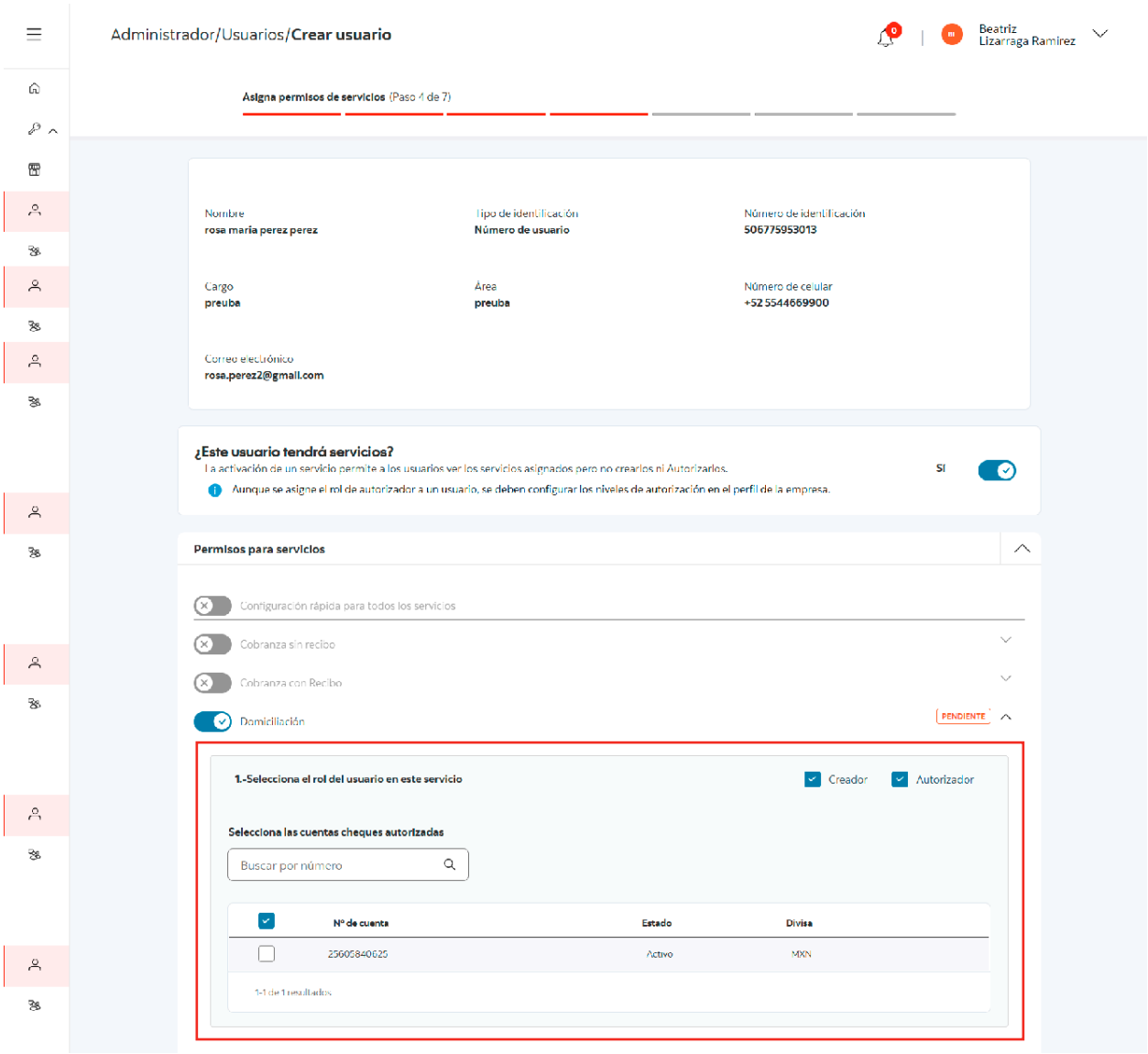


Configuración de servicio

Paso 9

En caso de que el usuario sea configurado como creador, el sistema desplegará un listado de cuentas.

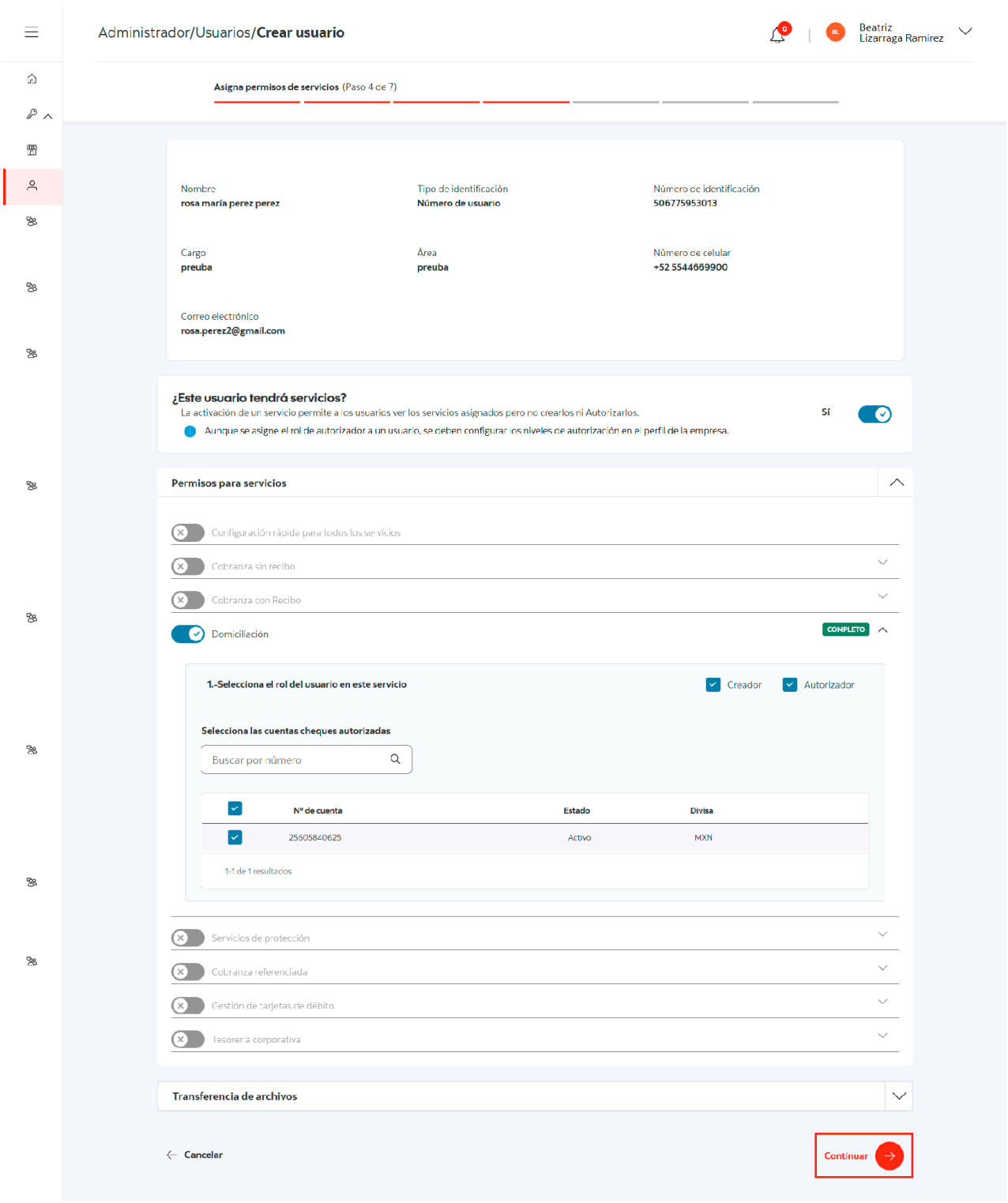
Este listado corresponde a las cuentas con las que el usuario podrá realizar procesos de domiciliación.



Configuración de servicio

Paso 10

Selecciona al menos una cuenta y haz clic en el botón **Guardar.**

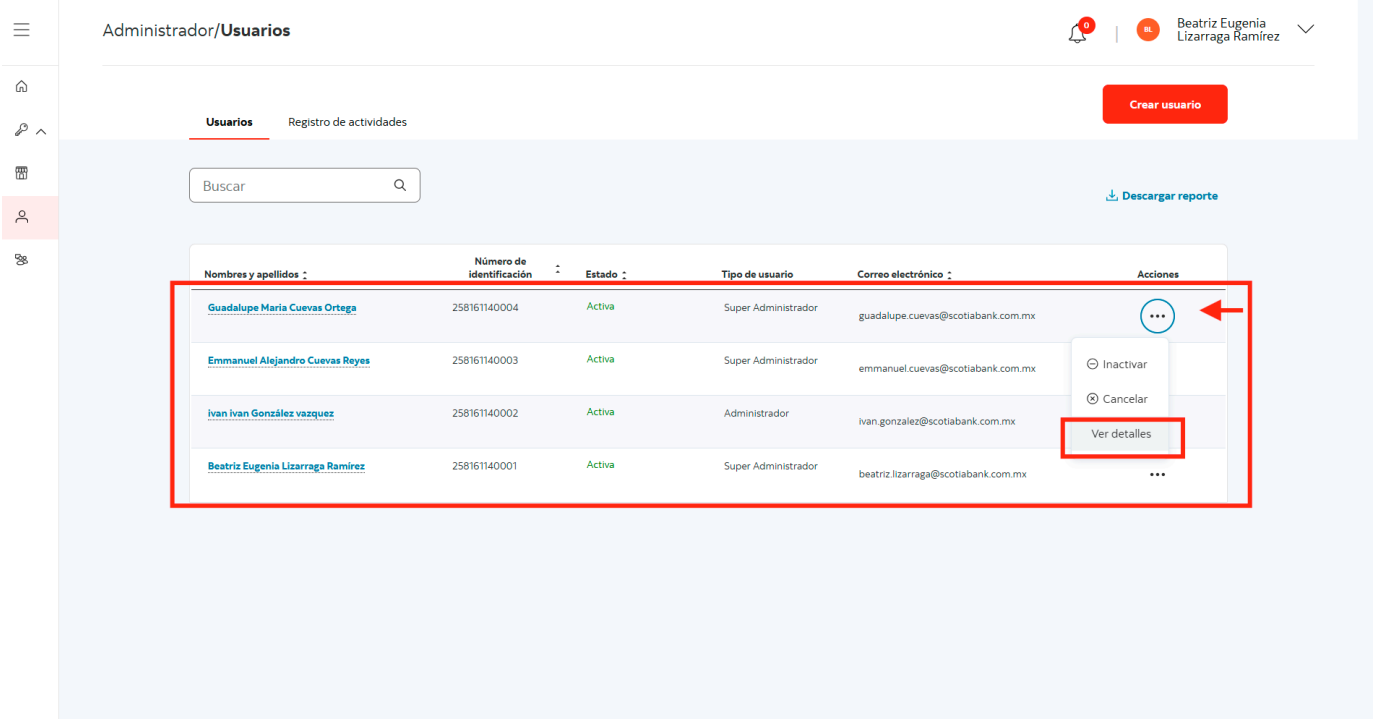


Configuración de servicio

Edición de usuario

Paso 1

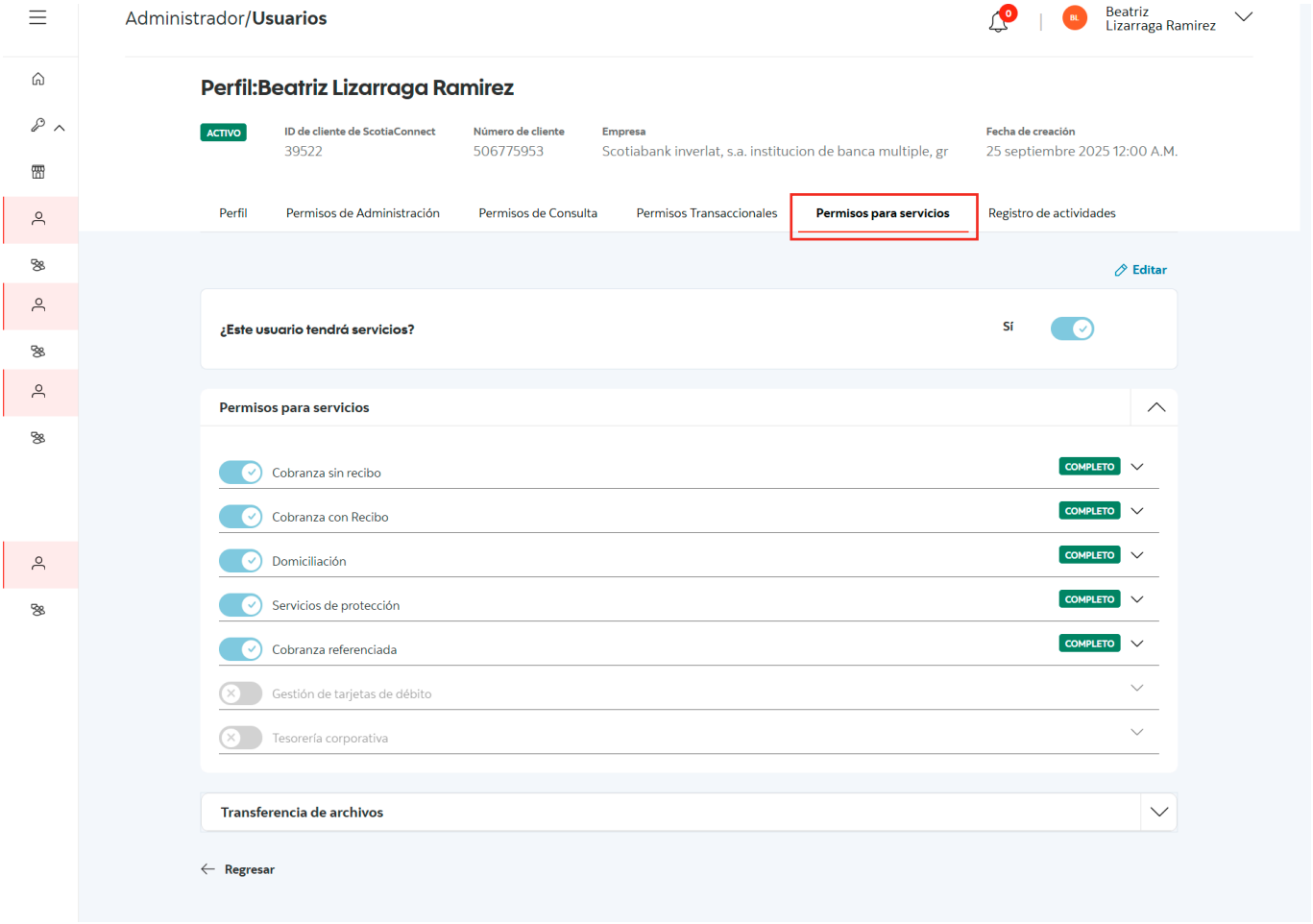
Ubica al usuario que deseas editar dentro del sistema y haz clic en la opción **Ver detalles.**



Configuración de servicio

Paso 2

Dentro de la vista de detalles, dirígete a la pestaña **Permiso para servicios.**

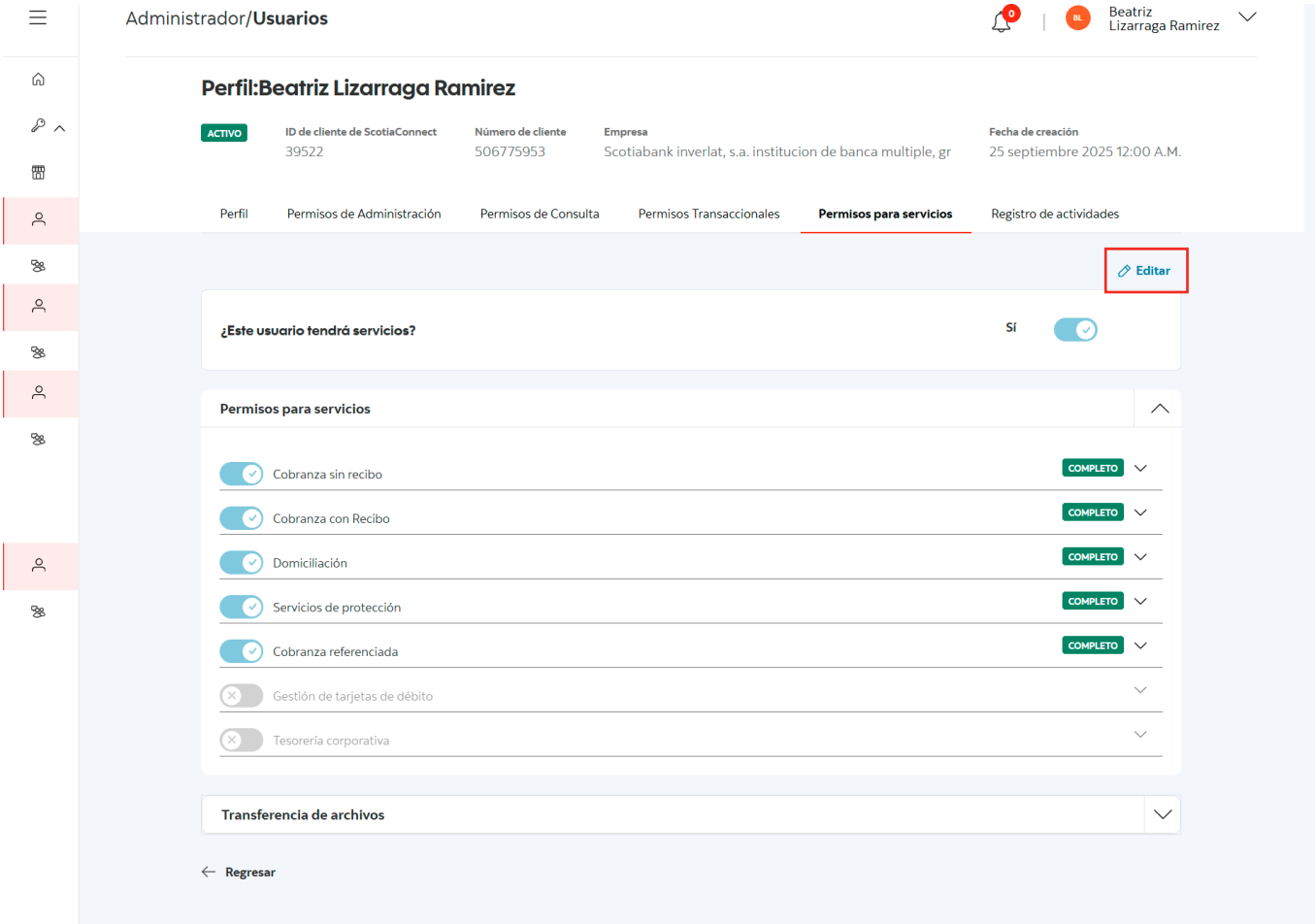


Configuración de servicio

Paso 3

Haz clic en la opción **Editar.**

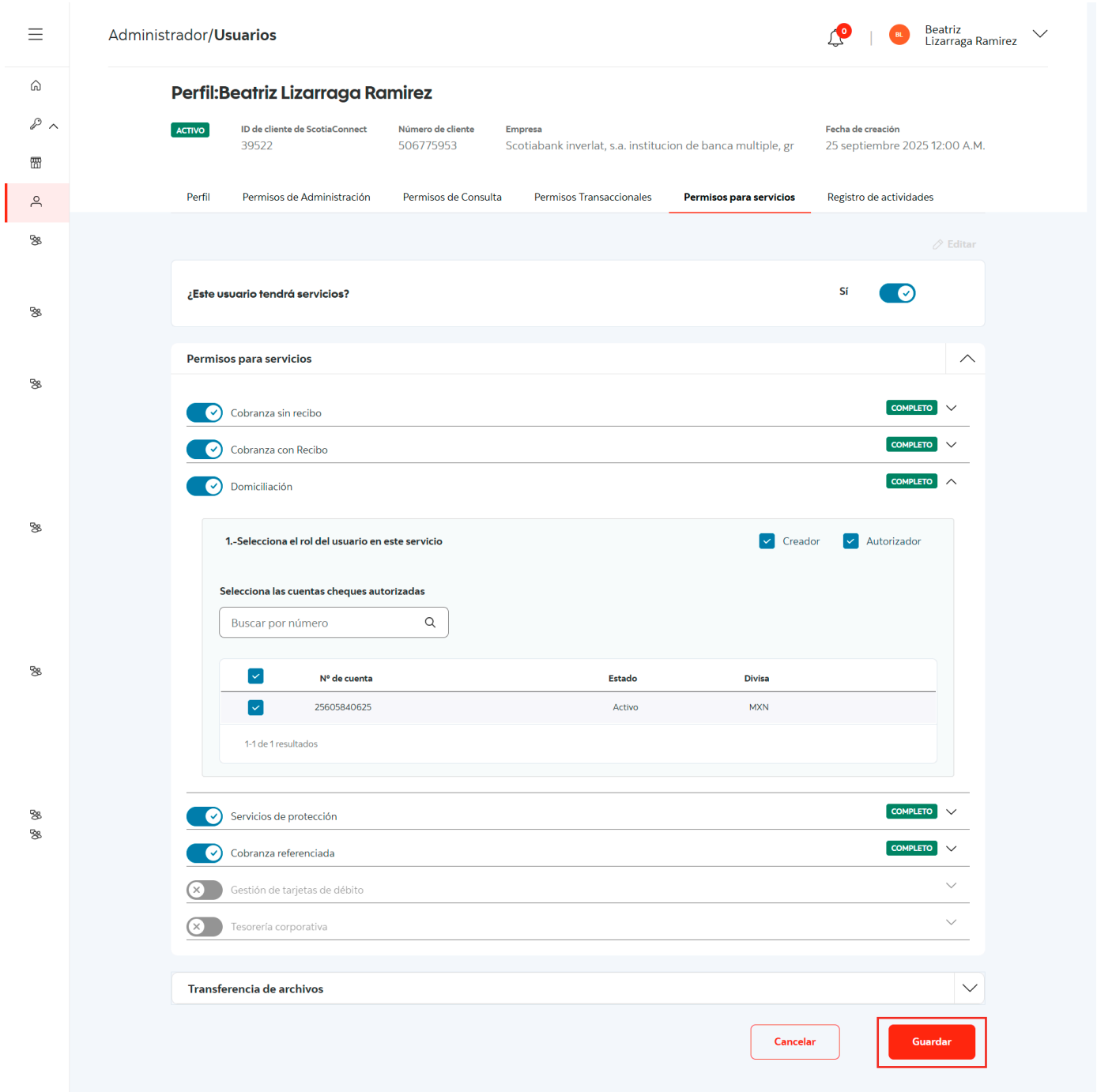
- Agregar o quitar el servicio de domiciliación.
- Modificar los permisos del usuario:
  - Creador.
  - Autorizador.
  - Editar las cuentas disponibles.



Configuración de servicio

Paso 4

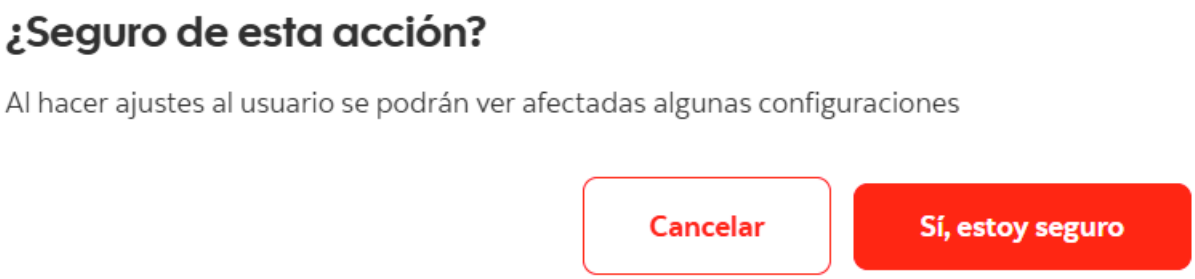
Haz clic en **Guardar.**



Configuración de servicio

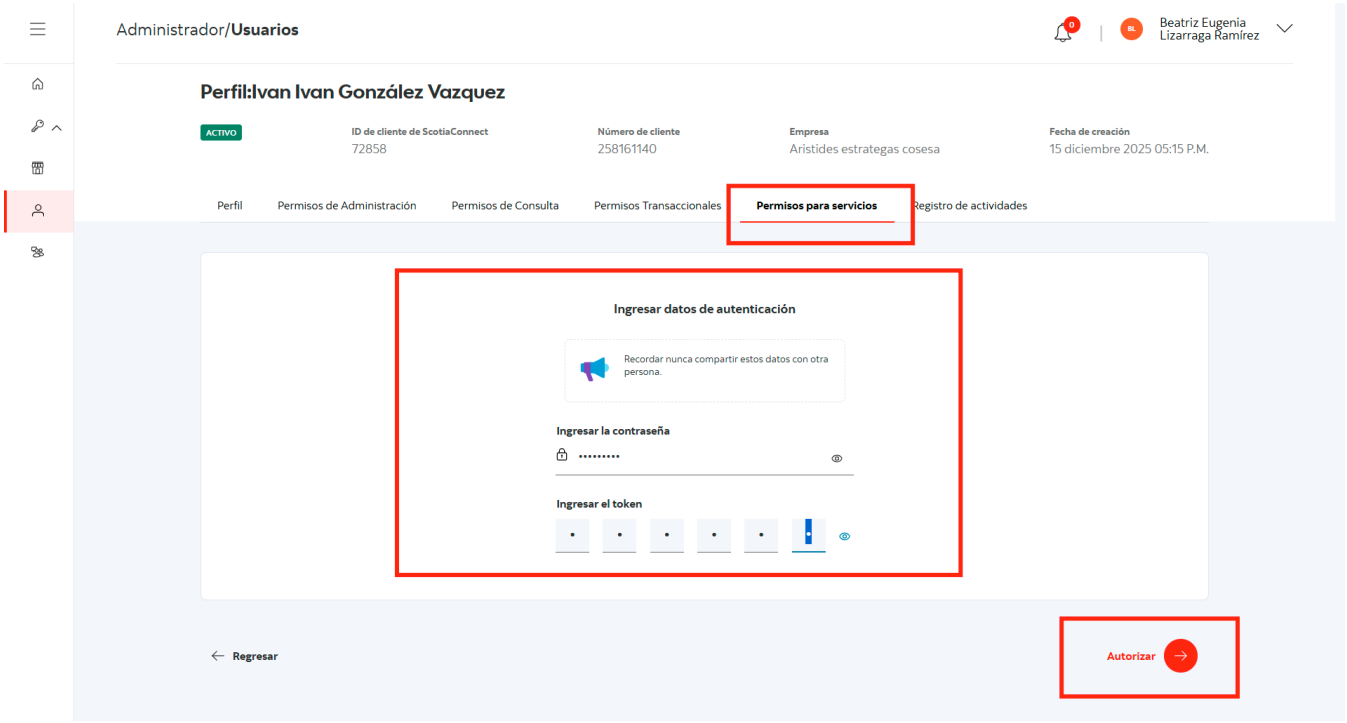
Paso 5

Cuando el sistema solicite la confirmación de cambios, haga clic en **Sí, estoy seguro.**



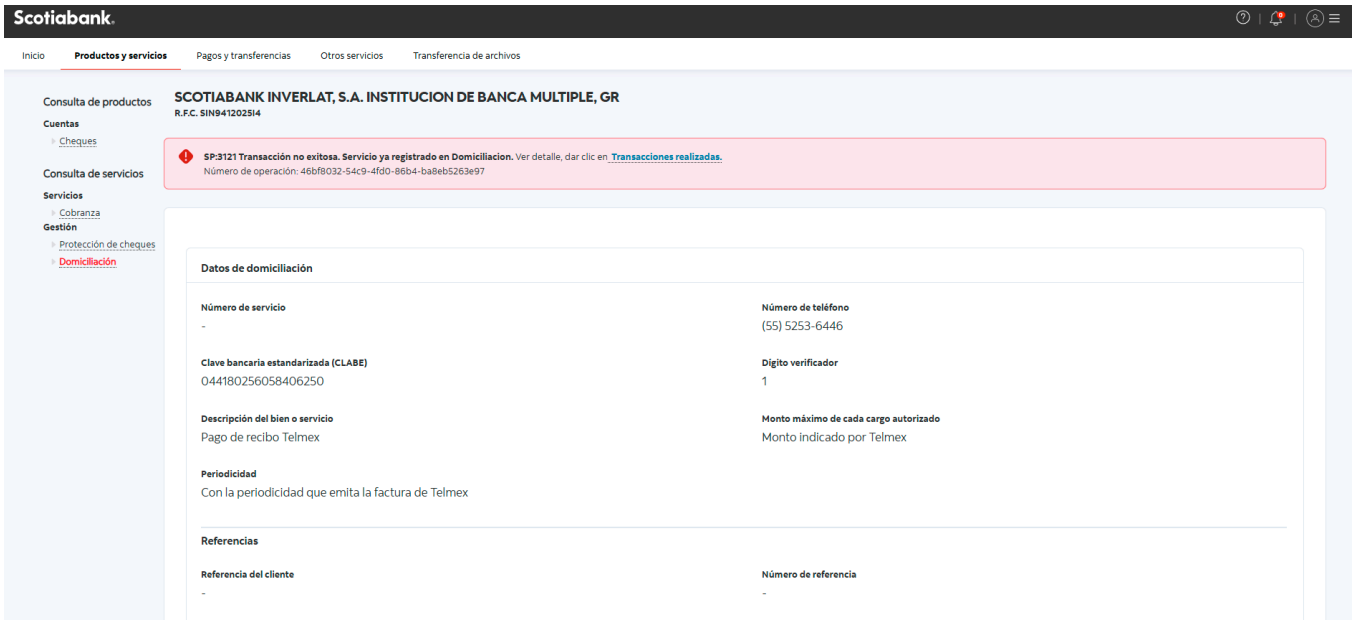
Paso 6

Ingresa las credenciales solicitadas para autenticar y aceptar el cambio.



Errores y Escenarios

1. No será posible dar de alta un registro dos veces.



Consideraciones

- No es posible registrar una misma domiciliación más de una vez.
- La información capturada debe coincidir con los datos registrados en el servicio Telmex.
- La cuenta de cargo debe contar con fondos suficientes para realizar los cargos correspondientes.
- La cancelación únicamente puede realizarse sobre registros activos.
- Las aclaraciones sólo podrán registrarse cuando exista al menos un cargo aplicado.
- Si existe un flujo de autorización configurado, la solicitud permanecerá pendiente hasta ser aprobada.
- El importe reclamado podrá devolverse conforme a las políticas vigentes del servicio de aclaraciones.
- Horario de atención: de 08:00 a 18:00 horas, los siete días de la semana.