

Preguntas Frecuentes (FAQs)

¿Cómo puedo contratar Net para mi empresa?

Para contratar Net, contacta con tu gestor de BBVA. Si todavía no eres cliente de BBVA, deberás acudir a alguna oficina para comenzar el proceso de contratación de servicios.

¿Puedo acceder a Net desde mi móvil?

Sí. En los markets de iOS y Android puedes encontrar la app de BBVA Pivot desde la cual podrás visualizar de forma segura y flexible todas las cuentas que tengas en diferentes países, así como consultar y firmar ficheros de pago. Es necesario contar con versión iOS 10, Android 4.1 o superiores para poder descargar la app de BBVA Pivot.

¿Cual es mi código de empresa para acceder a Net?

Es el número del contrato (código numérico de ocho dígitos) que se asignó a tu empresa cuando contrataste BBVA Pivot Net. En caso de no disponer de este código, contacta con uno de tus administradores de Net. En caso de ser el único administrador, deberás contactar con el servicio de atención al cliente en la siguiente dirección: gcs@bbva.com

¿Qué hacer si no tengo mis credenciales de acceso?

Si no tienes tus credenciales de acceso (código de empresa, código de usuario y/o contraseña de acceso), contacta con uno de tus administradores de Net.

El administrador conoce tu código de empresa y podrá consultar tu código de usuario en el módulo de administración de usuarios, accediendo a tu perfil de usuario.

En caso de ser el único administrador de Net, deberás contactar con el servicio de atención al cliente en la siguiente dirección: gcs@bbva.com

Si has olvidado tu contraseña, consulta la siguiente pregunta.

¡Bienvenido!

Accede con tus claves de Net.

 [Olvidé mi contraseña](#)

[Continuar](#)

No tengo mi contraseña de acceso ¿cómo puedo resetearla?

Si no tienes tu contraseña de acceso o se ha bloqueado tras 5 intentos fallidos de introducirla, puedes seleccionar 'Olvidé mi contraseña' para recibir un email donde poder resetearla. Necesitarás tu clave de operaciones y tu dispositivo de seguridad.

Además, un administrador de la referencia en Net puede solicitar la modificación de tu contraseña. Desde el menú de administración de usuarios, accediendo a la pestaña de datos personales de tu usuario, podrá definir una OTP (contraseña temporal) que te permitirá acceder y definir una nueva contraseña. El administrador tendrá que validar la solicitud con su dispositivo de seguridad para que sea efectiva.

En caso de ser el único administrador de Net, deberás contactar con el servicio de atención al cliente en la siguiente dirección: gcs@bbva.com

¿Cómo puedo desbloquear mi cuenta de usuario?

Si tu usuario se ha bloqueado tras cinco intentos fallidos de introducir tu clave de acceso, consulta la pregunta anterior.

Si tu cuenta de usuario está bloqueado por otro motivo, contacta con un administrador de tu referencia de Net. Al desbloquear tu usuario, el administrador podrá indicar si es necesario cambiar tu contraseña y/o clave de operaciones en tu próximo acceso. Si no lo indica, mantendrás tus claves previamente definidas.

En caso de ser el único administrador de Net, deberás contactar con el servicio de atención al cliente en la siguiente dirección: gcs@bbva.com

No recuerdo cómo generar la clave de un solo uso (OTP), ¿cómo obtenerla?

Enciende el dispositivo (pulsando la tecla con el icono de flecha y la tecla con el icono de candado al mismo tiempo) y luego introduce tu PIN. Pulsa la tecla "1". El dispositivo generará una OTP y la mostrará en la pantalla.

Si es la primera vez que utilizas el dispositivo de seguridad, deberás activarlo. Para ello, enciende el dispositivo e introduce el PIN predeterminado "45123". Cuando la pantalla se pone en blanco, el sistema solicitará la definición de un nuevo PIN. Dicho PIN tiene que ser un número de 5 cifras que deberás recordarlo. Cada vez que quieras generar una OTP necesitarás introducir el PIN.

La OTP es válida por un tiempo limitado. El dispositivo se apagará automáticamente después de 30 segundos. Si eso sucede, debes repetir el procedimiento para generar una nueva OTP.

Mi token está bloqueado, ¿qué puedo hacer?

Si tu dispositivo de seguridad se ha bloqueado, puedes contactar con uno de tus administradores de Net. Si un token se ha bloqueado por varios intentos fallidos de introducir el PIN, no es posible desbloquearlo, deberás solicitar un nuevo token a tu administrador. Sin embargo, si se trata de un bloqueo manual por parte de un administrador del USO del token físico en Net, un administrador puede manualmente desbloquearlo desde el módulo de Administración de usuarios > Gestión de dispositivos de seguridad.

Nota: En caso de ser el único administrador de Net, deberás contactar con el servicio de atención al cliente en la siguiente dirección: gcs@bbva.com

He perdido mi dispositivo de seguridad (token), ¿qué debo hacer?

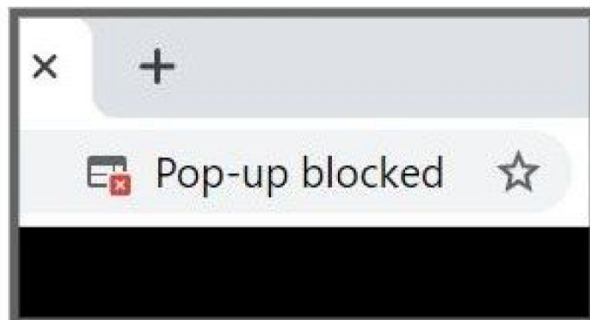
Si no localizas tu dispositivo de seguridad (token), debes avisar a uno de los administradores de tu referencia en Net. El administrador, desde el módulo de Administración de usuarios > Gestión de dispositivos de seguridad podrá bloquearlo y asignarte un nuevo dispositivo de seguridad desde el módulo Administración de usuarios > Gestión de dispositivos de seguridad > Asignación de dispositivos. Es importante que te haga llegar el dispositivo físico asignado para poder utilizarlo.

En caso de ser el único administrador de Net, deberás contactar con el servicio de atención al cliente en la siguiente dirección: gcs@bbva.com

Cuando intento acceder a Net, la página se queda en blanco, ¿qué debo hacer?

Recomendamos que accedas a Net desde uno de los siguientes navegadores: Google Chrome, Mozilla Firefox 3.5 y superiores, o Microsoft Edge o Internet Explorer 11. Si utilizas uno de estos navegadores y la página se queda en blanco, puede que el bloqueo de elementos emergentes esté activo. En este caso, podrás ver en la barra de información un mensaje indicando el bloqueo.

Para desbloquear el elemento emergente y poder visualizar la página, selecciona el icono de elemento emergente bloqueado y sigue las instrucciones en pantalla para deshabilitar el bloqueo.



Ejemplo de mensaje y icono de bloqueo de elemento emergente.

Si has deshabilitado el bloqueo de elementos emergentes y el problema persiste, recomendamos que contactes con el departamento de informática de tu empresa para pedir ayuda más detallada.