

# **Mifel** / *Móvil*

Guía de usuarios





- Login MITEI MOVII
- Cierre de sesión manual y por inactividad
- Uso de biométricos
- Recordar Usuario
- Desbloquear usuario
- Desbloquear token
- Crear nueva contraseña
- Consejos de seguridad
- Cambiar contraseña (dentro del perfil)
- Activar token por reposición
- Registro de cuentas (Terceros)
- Registro de cuentas (Mismo banco)
- Edición de cuentas registradas
- Visualización y eliminación de cuentas registradas
- Transferencias (cuenta terceros)
- Realizar una transferencia entre mis cuentas
- Transferencias rápidas
- Transferencias Realizadas, recibidas y detalle
- Detalle de la cuenta
- Asociar, modificar y dar de baja el número de teléfono
- Descarga de EDC TDD
- Visualizar listado de TDD adicionales
- Visualizar NIP TDD
- Desbloqueo de NIP TDD
- Levantar aclaración TDD
- Bloquear tarjeta temporal TDD
- Bloqueo permanente TDD
- Solicitar TDD
- Configurar tarjeta (Restricciones y límites)
- Ver detalle de TDD
- Registro TDC terceros.
- Modificar tarjetas de terceros
- Visualizar NIP TDC
- Desbloquear NIP TDC
- Bloqueo y desbloqueo temporal TDC
- Bloqueo Permanente TDC
- Pagar TDC
- Descargar EDC TDC
- Ver detalle de TDC
- Levantar aclaración TDC
- Activación de IDC adicional
- Cambio de idioma
- Configurar notificaciones TDC
- Configurar tarjeta (restricciones y límites TDC)
- Consulta de pagos
- Sucursales
- Inversiones (Apertura)
- Inversiones (Consulta)
- Consulta de fondos de inversión
- Consulta de mesa de dinero
- Pago de servicios
- Pago referenciado
- Información personal
- Actualización de Régimen fiscal
- Solicitud cancelación de domiciliación
- Descargar contrato
- Términos y condiciones
- Listado de notificaciones
- Información del ejecutivo

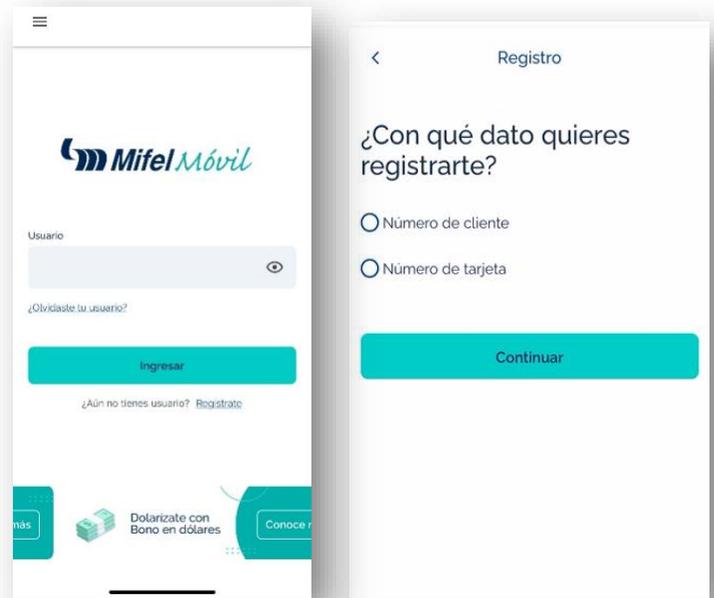




## Registro de nuevo usuario

En este módulo podrás realizar la creación de tus claves de acceso para ingresar a tu banca electrónica.

1. Ingresa a la app **Mifel Móvil**
2. Selecciona el dato con el cual quieres **registrarte**



### 3. Captura los datos solicitados en el formulario

- Numero de cliente
- RFC (con homoclave)
- Número de cuenta (11 posiciones)

Registro

¿Con qué dato quieres registrarte?

Número de cliente

Número de tarjeta

Número de cliente

RFC

Número de cuenta

Continuar

### 4. Confirma tu correo electrónico y tu número celular

### 5. Ingresas el código recibido

Registro

1 / 5 Datos

Confirma tus datos

Escribe y confirma los siguientes datos que tenemos registrados.

Correo  
mar\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.mx

Confirma tu correo

Celular  
\*\*\*\*\*350

Confirma tu celular

## 6. Crea tu usuario conteniendo las siguientes características

- 8 caracteres
- Mínimo una letra
- Mínimo un número

## 7. Crea tu contraseña conteniendo las siguientes características

- 8 a 30 caracteres
- Mínimo una letra
- Mínimo un número
- Sin caracteres especiales

## 8. Ingresa tu número de serie token asignado (en caso de no tenerlo, comunícate a **Contacto Mifel**)

2 / 5 Usuario

### Crea tu usuario

Nombre de usuario

Tu usuario debe:

- Tener 8 caracteres.
- Incluir mínimo una letra.
- Tener mínimo un número.

Continuar

3 / 5 Contraseña

### Crea tu contraseña

Contraseña

Tu contraseña debe:

- ✓ Tener de 8 a 30 caracteres.
- ✓ Incluir mínimo una letra.
- ✓ Tener mínimo un número.
- ✓ No tener caracteres especiales.

Confirma tu contraseña

Continuar

4 / 5 Token

### Ingresa el número de serie de token

Lo puedes encontrar en un correo con la información del token móvil.

Token

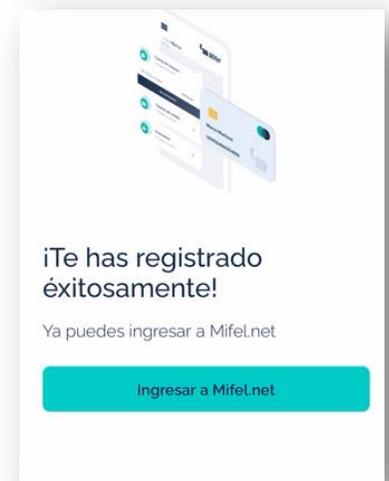
Continuar

9. Confirma ingresando el código recibido (en caso de no recibirlo da clic en **la opción Reenviar**)

10. Da clic en la opción **“Continuar”**



11. Confirma la leyenda de **registro exitoso**

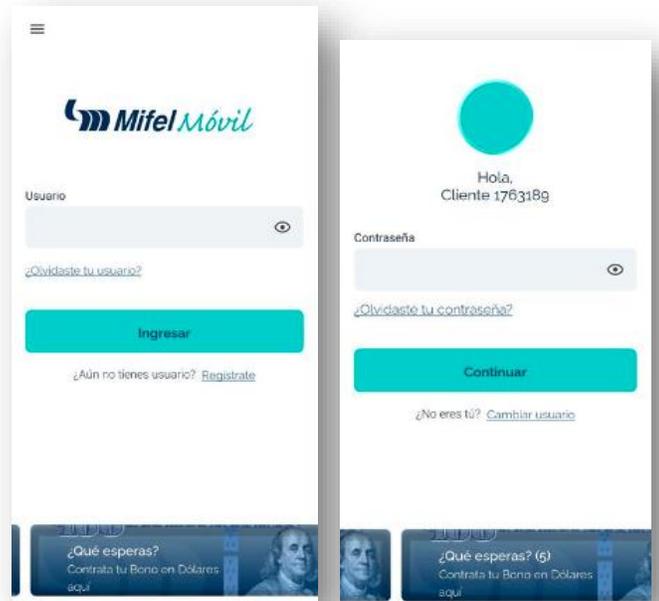


## Enrolamiento Mifel Móvil

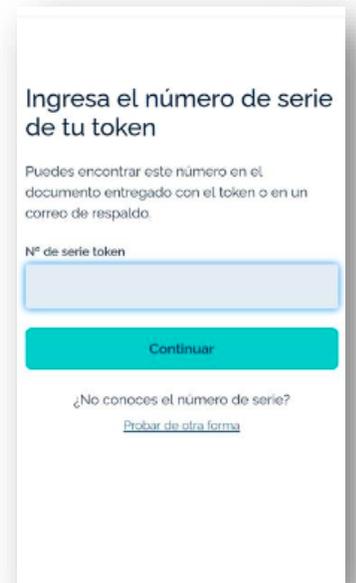
En este módulo encontraras los pasos para llevar a cabo el enrolamiento en Mifel Móvil.

1. Descarga la app Mifel Móvil desde tu tienda de descargas en tu dispositivo móvil

2. Ingresa tu usuario y contraseña registrado



3. Ingresa tu número de serie token el cual fue enviado a tu correo electrónico



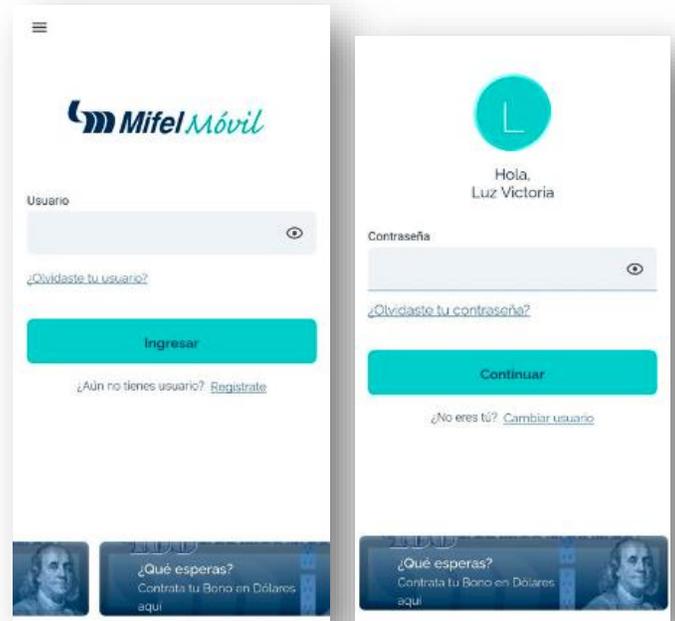
4. Ahora podrás realizar todas tus operaciones



# Login Mifel Móvil

En este módulo podrás consultar los pasos para ingresar a la aplicación Mifel Móvil

## 1. Ingresa tu usuario y contraseña registrado



## 2. Visualiza tus cuentas una vez ingresando de manera correcta



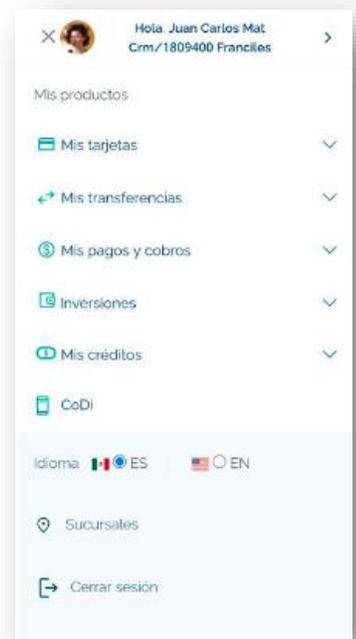
# Cierre de sesión manual y por inactividad

En este módulo podrás consultar la opción para realizar el cierre de sesión en la app Móvil de manera correcta.

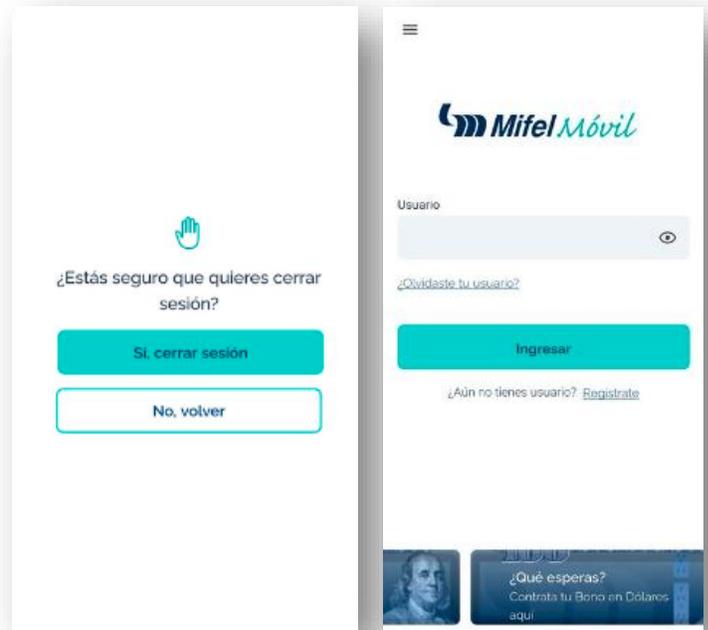
1. Da clic en el menú de hamburguesa en la parte superior Izquierda de la pantalla



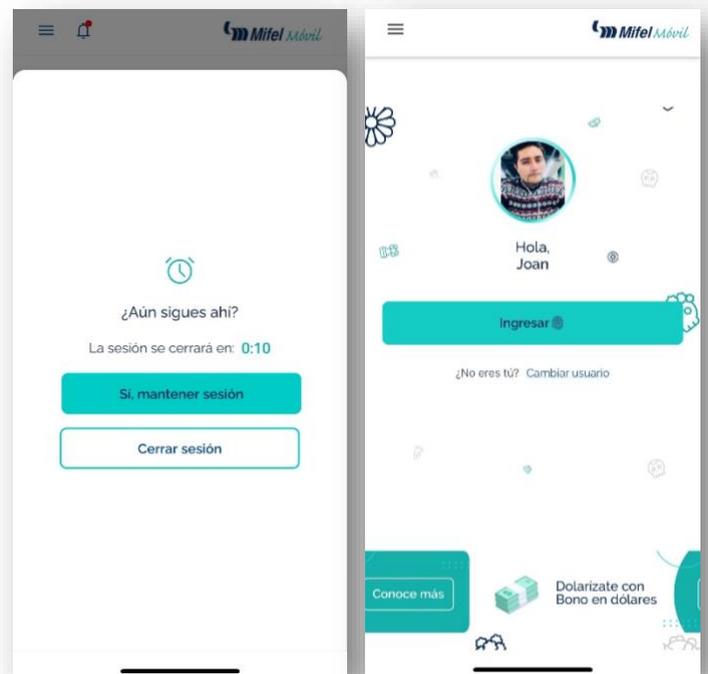
2. Selecciona la opción “Cerrar sesión”



3. Da clic en la opción “Si, cerrar sesión”
4. confirma el cierre visualizando la **pantalla de inicio**



5. Al permanecer 5 minutos sin interactuar con la pantalla, esta cerrara por seguridad de manera **automática**



# Uso de biométricos

Inicia y configura el uso de biométricos para iniciar sesión en la app Móvil

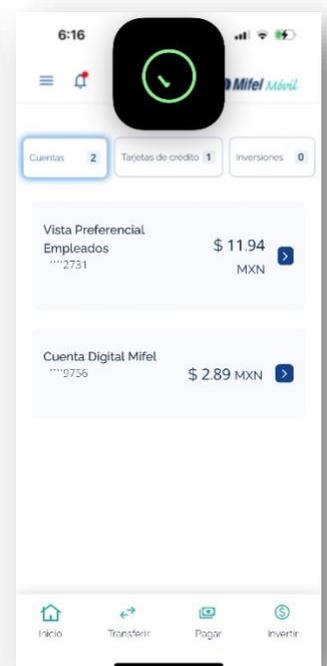
1.- ingresa tu usuario y contraseña



2. Acepta el acceso con biométricos seleccionando la opción “activar”



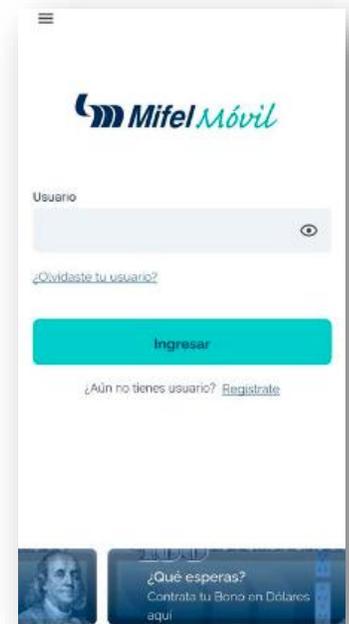
3. Permite la validación facial/huella para ingresar de manera correcta



# Recordar Usuario

En este módulo podrás consultar tu usuario registrado.

## 1. Selecciona la opción ¿olvidaste tu usuario?



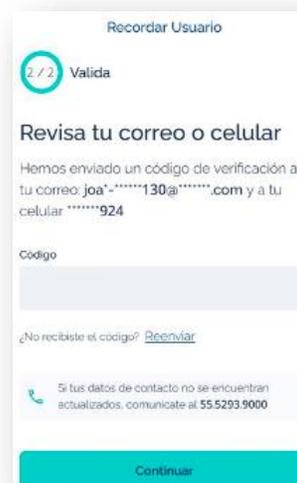
## 2. Elije el dato con el cual quieres recordar tu usuario

- Numero de cliente
- Número de tarjeta



## 3. Captura el OTP enviado a tu celular o correo electrónico registrado

## 4. Recibe tu usuario por correo o número celular



# Desbloquear usuario

En este módulo podrás encontrar el paso a paso para llevar a cabo el desbloqueo de tu usuario.

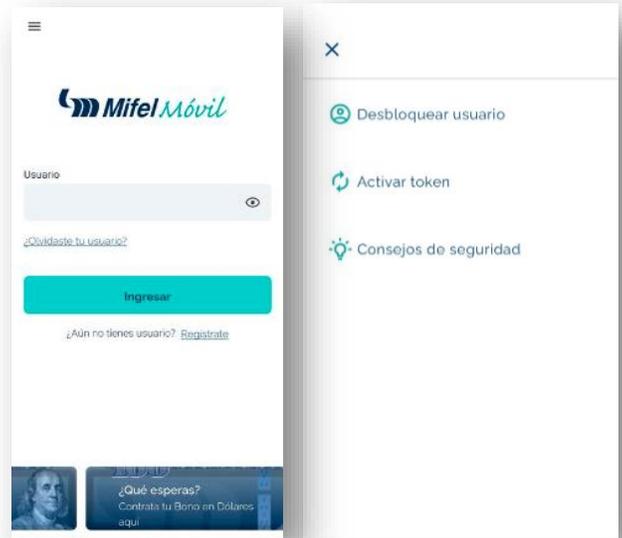
1. Selecciona el menú **de hamburguesa**

2. Da clic en la opción **desbloquear usuario**

3. Ingresa usuario **registrado**

4. Genera tu nueva **contraseña**

- 8 caracteres
- Mínimo 1 letra
- Mínimo un número



5. Ingresas el código recibido por correo o **celular registrado**

6. Valida generando una contraseña **token**



7. Confirma el desbloqueo **de tu usuario**



# Desbloquear token

En este módulo podrás desbloquear tu token después de haberlo bloqueado por intentos erróneos.

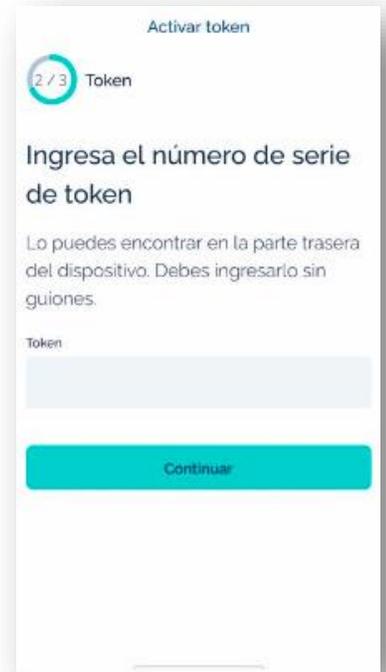
1. Elije la opción **desbloquear token**



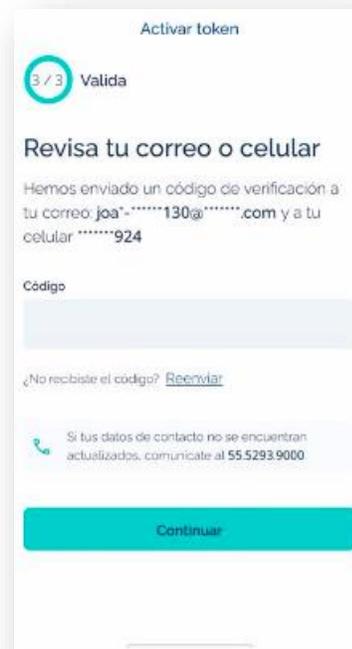
2. Captura tu usuario y contraseña, posteriormente selecciona la **opción continuar**



3. Captura tu número de serie asignado, si no cuentas con el puedes obtenerlo comunicándote a **Contacto Mifel**



3. Captura el OTP recibido a a tu celular o **correo registrado**



4. Confirma el desbloqueo de tu token **ingresando nuevamente**



# Crear nueva contraseña

En este módulo podrás realizar el cambio de contraseña de acceso en tu banca electrónica.

1. Ingresa tu **usuario**
2. Da clic en la opción olvidaste tu **contraseña**
3. ingresa tu usuario **nuevamente**

Esta pantalla muestra un perfil de usuario con una foto circular y el nombre "Hola, Joan". Debajo hay un campo de contraseña con un ícono de ojo para alternar la visibilidad. Un enlace azul que dice "¿Olvidaste tu contraseña?" está visible. En la parte inferior hay un botón "Continuar" y un enlace "¿No eres tú? Cambiar usuario".

Esta pantalla se titula "Nueva contraseña" y contiene el texto "Para crear tu contraseña, ingresa tu usuario". Hay un campo de entrada etiquetado "Usuario" con un ícono de ojo. Debajo hay un enlace "¿Olvidaste tu usuario?". En la parte inferior hay un botón "Continuar".

4. Crea tu nueva **contraseña**
  - 8 caracteres
  - Mínimo 1 letra
  - Mínimo un número
  - Sin caracteres especiales

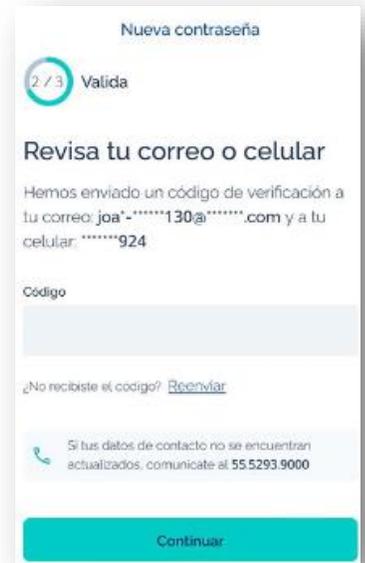
Esta pantalla se titula "Crea tu contraseña" y muestra un progreso "1 / 3". Hay un campo de entrada "Contraseña" con un ícono de ojo. Debajo se listan los requisitos: "Tu contraseña debe:"

- Tener de 8 a 30 caracteres.
- Incluir mínimo una letra.
- Tener mínimo un número.
- No tener caracteres especiales.

Hay un campo "Confirma tu contraseña" con un ícono de ojo. En la parte inferior hay un botón "Continuar".

5. Ingresas el código recibido por correo o **celular registrado**

6. Valida generando una **contraseña token**



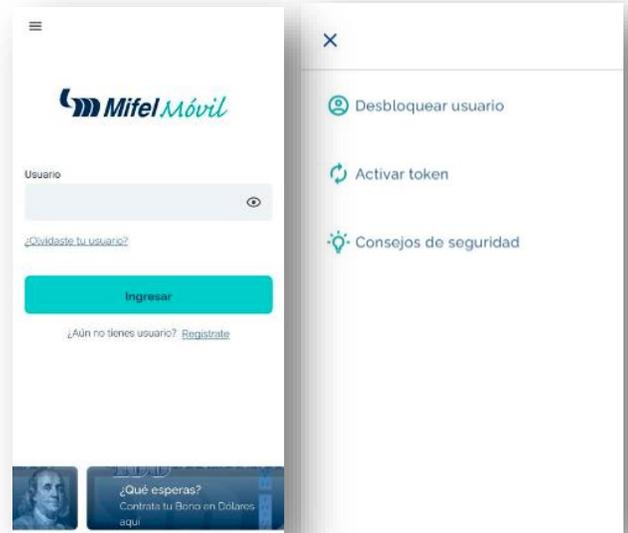
7. Confirma la actualización de tu **nueva contraseña**



# Consejos de seguridad

En este módulo podrás encontrar consejos y recomendaciones a seguir para hacer de tu banca la más segura.

1. Selección el menú de hamburguesa en la parte superior **izquierda del menú**
2. Da clic en la opción “Consejos de seguridad”



3. Despliega tu pantalla para conocer las principales recomendaciones para mantener tu banca **electrónica segura**



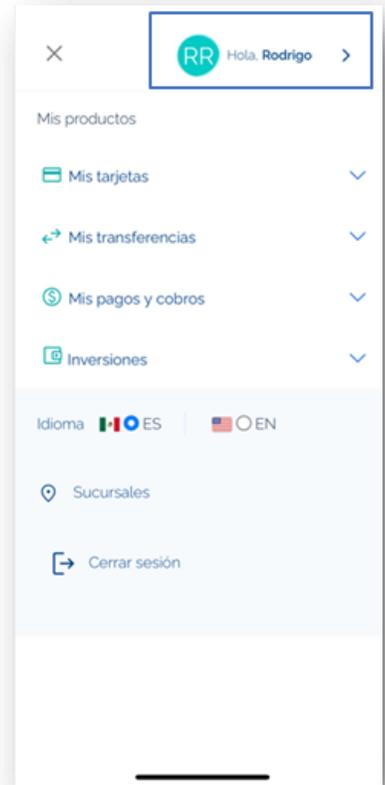
Mifel nunca solicitará validaciones de seguridad, instalación de programas de seguridad o información confidencial como: usuario, contraseña o clave de token.

# Cambio de contraseña (Dentro del perfil).

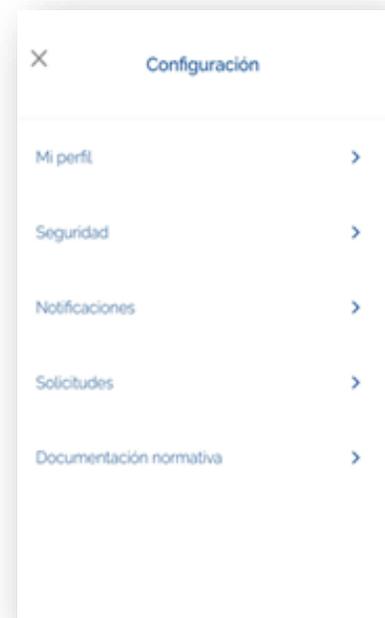
En este módulo podrás realizar el cambio de tu contraseña desde el módulo de seguridad.

1. Acceder desde el **menú hamburguesa**

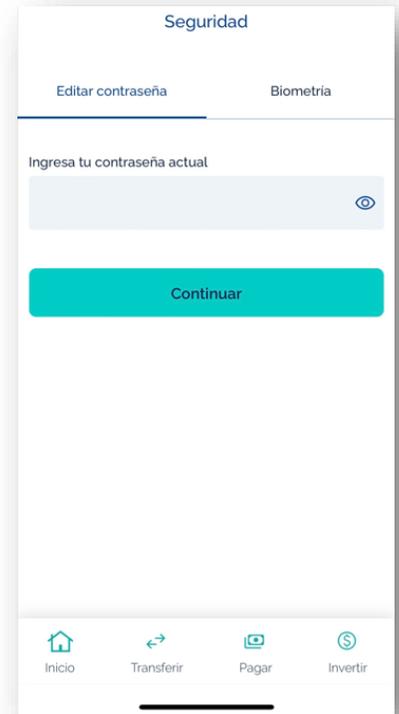
2. Menú **“Configuración”**



3. Selecciona la opción **“Seguridad”**

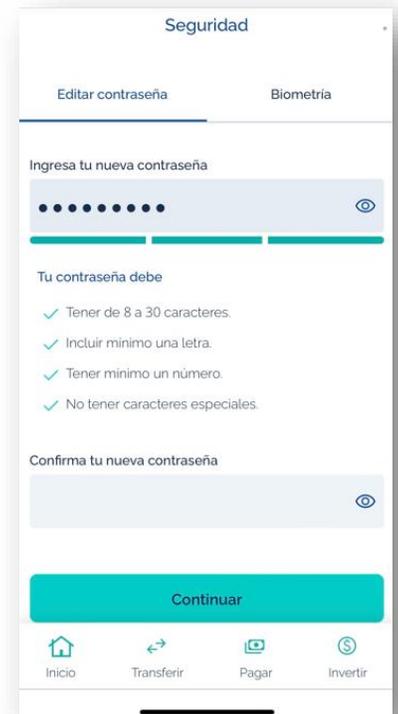


4. Captura tu **contraseña actual**.



5. Ingresa tu nueva contraseña conforme a **las reglas establecidas**

6. Confirma tu **nueva contraseña**



6. Da clic en “Autorizar”



7. Valida la leyenda establecida  
cambio con éxito

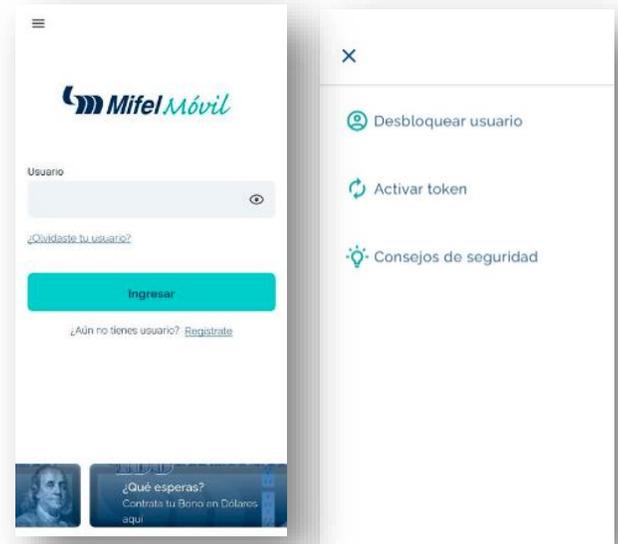


# Activar token por reposición

En este módulo podrás seguir el paso a paso para realizar la activación de tu reposición de token.

1. Selección el menú de hamburguesa en la parte superior **izquierda del menú**

2. Da clic en la opción **“Activar token”**



3. Captura tu usuario y contraseña y da clic **en continuar**



4. Recibe y captura el código recibido a tu **correo o celular**



**4. Ingresar tu número de serie token**  
Asignado a tu usuario

Ingresar el número de serie de token

Lo puedes encontrar en la parte trasera del dispositivo. Debes ingresarlo sin guiones.

Token

Continuar

**5. Confirma la activación de tu token**



# Registro de cuentas (Terceros)

En este módulo podrás registrar una cuenta de otro banco.

1. Selección el menú de hamburguesa en la parte superior **izquierda del menú**



2. Da clic en la opción **“Mis transferencias”**

3. Selecciona la opción **“Agregar un destinatario”**



#### 4. Captura la información de la cuenta destino

- Cuenta
- Clabe
- Número de tarjeta
- Numero celular

Transferencia

1/2 Cuenta

Cuenta MIFEL, CLABE, tarjeta de débito o celular

Validar

[Volver](#)

Inicio Transferir Pagar Invertir

#### 5. Llena el formulario con los datos solicitados

- Nombre
- Correo (opcional)
- Celular (opcional)

1/2 Cuenta

Cuenta MIFEL, CLABE, tarjeta de débito o celular

10-0068-9365

10 dígitos Celular

Banco

Nombre

Correo (opcional)

Celular (opcional)

Inicio Transferir Pagar Invertir

Nombre

Correo (opcional)

Celular (opcional)

Alias

Monto máximo a transferir

\$

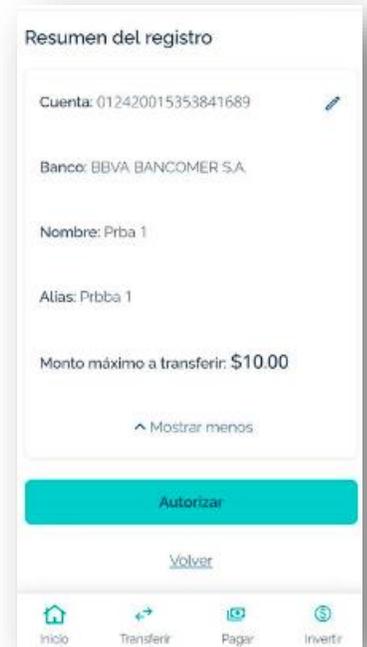
Continuar

[Volver](#)

Inicio Transferir Pagar Invertir

6. Confirma la **Información capturada**

7. Da clic en la **opción autorizar**



8. Ahora puedes transferir a tu **cuenta destino**



# Registro de cuentas (Mismo banco)

En este módulo podrás registrar una cuenta de Mifel.

1. Selección el menú de hamburguesa en la parte superior **izquierda del menú**



2. Da clic en la opción **“Mis transferencias”**

3. Selecciona la opción **“Agregar un destinatario”**



#### 4. Captura la información de la cuenta Mifel

- Cuenta
- Clabe
- Número de tarjeta
- Numero celular

Transferencia

1/2 Cuenta

Cuenta MIFEL, CLABE, tarjeta de débito o celular

Validar

[Volver](#)

Inicio Transferir Pagar Invertir

#### 5. Llena el formulario con los datos solicitados

- Correo (opcional)
- Celular (opcional)
- Alias
- Monto máximo

SALGUERO BUENO DIEGO SAUL

Correo (opcional)

Celular (opcional)

Alias

Monto máximo a transferir

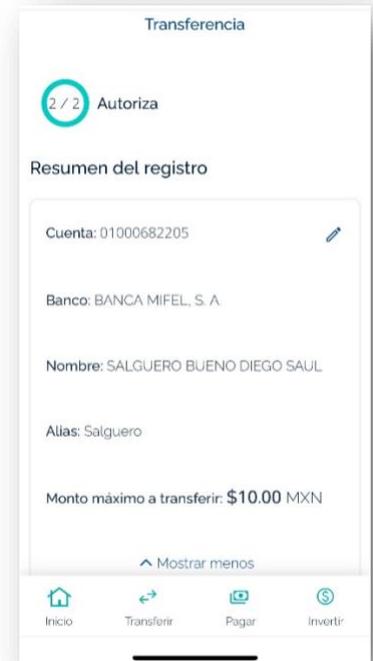
\$

Continuar

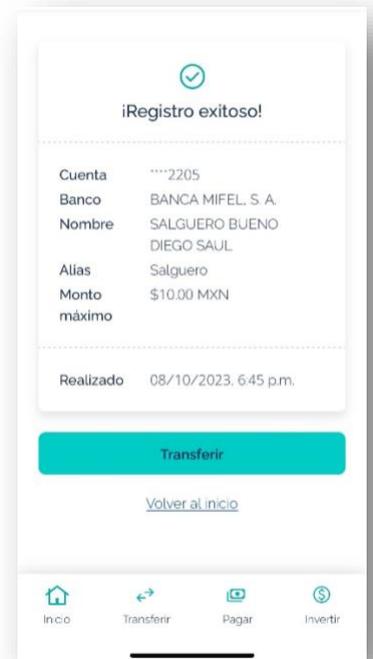
[Volver](#)

Inicio Transferir Pagar Invertir

6. Confirma que la Información capturada sea correcta y da clic en la opción autorizar



7. Ahora puedes transferir a la cuenta terceros Mifel



# Edición de cuentas registradas

En este módulo podrás editar una cuenta destino.

1. Selección el menú de hamburguesa en la parte superior **izquierda del menú**



2. Da clic en la opción **“Mis transferencias”**

3. Selecciona la opción **“Administrar cuentas de destino”**



- 4. Da clic en el detalle de la **cuenta**
- 5. Selecciona la **opción editar**



- 6. Captura el **campo a modificar**



7. Selecciona la opción **“Autorizar”**



8. Valida la leyenda de la cuenta editada exitosamente



# Visualización y eliminación de cuentas registradas

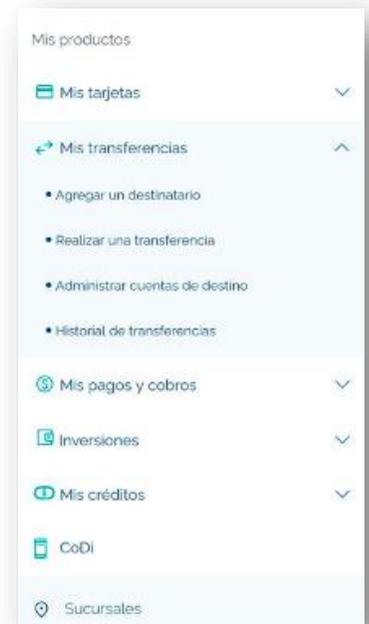
En este módulo podrás consultar y eliminar las cuentas destino registradas.

1. Selección el menú de hamburguesa en la parte superior **izquierda del menú**



2. Da clic en la opción **“Mis transferencias”**

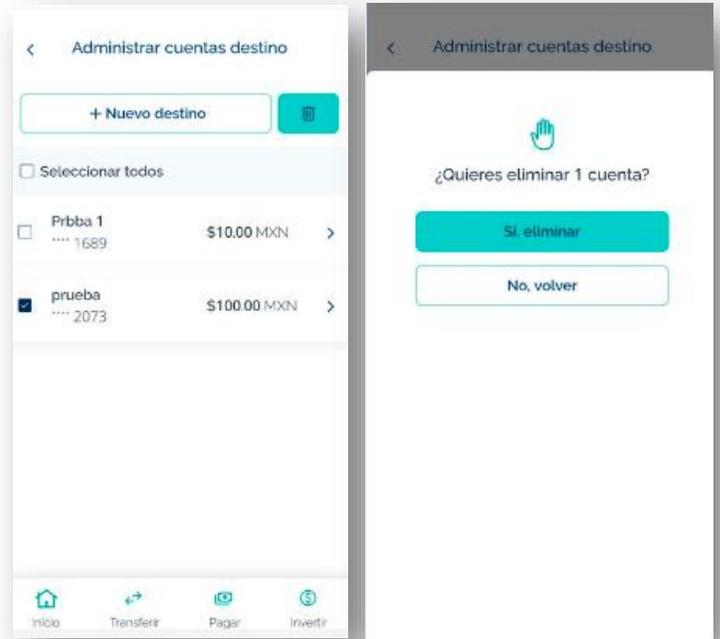
3. Selecciona la opción **“Administrar cuentas de destino”**



4. Visualiza las **cuentas registradas**

5. Selecciona la casilla de la cuenta que **se desea eliminar**

6. Presiona el **icono de basura**



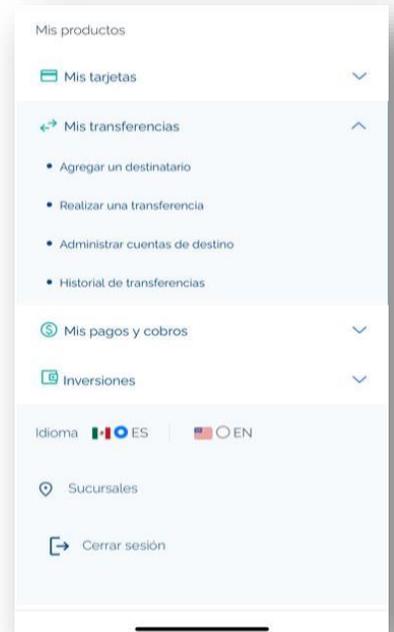
7. Confirma la eliminación **de la cuenta**



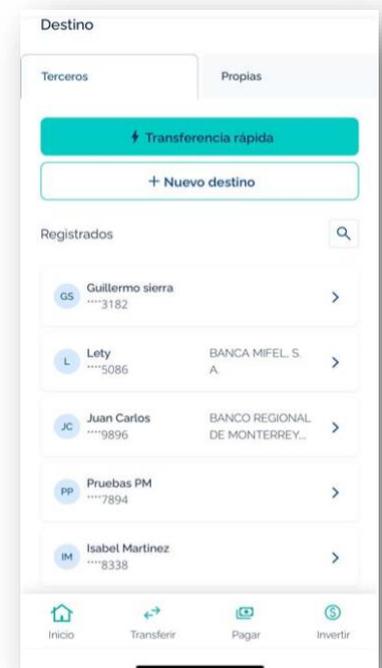
# Transferencias (cuenta terceros)

En este módulo podrás realizar una transferencia a una cuenta previamente registrada, que se podrá visualizar en la lista de tus cuentas beneficiarias.

1. Acceder desde el **menú hamburguesa**
2. Menú **“Mis transferencias”**
3. Realizar **una transferencia**

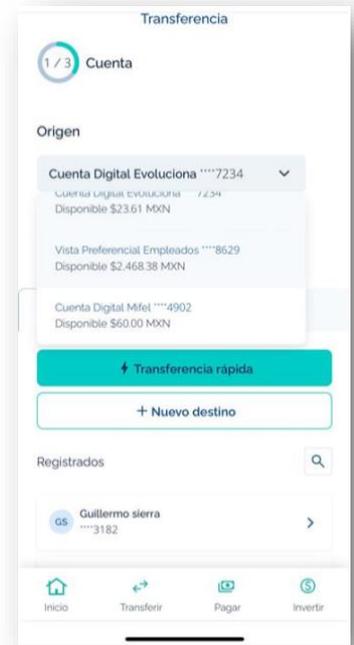


4. Al seleccionar la pestaña **“Terceros”** se visualiza la lista de beneficiarios previamente **registrados**



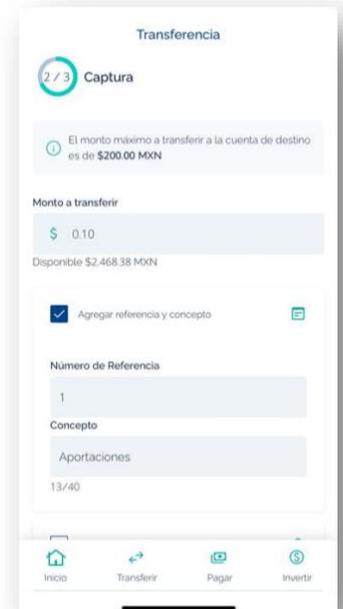
5. Selecciona la cuenta origen del listado de **cuentas propias**

6. Selecciona el destinatario de la lista **previamente mostrada**



7. Se complementan los datos solicitados para **realizar la transferencia:**

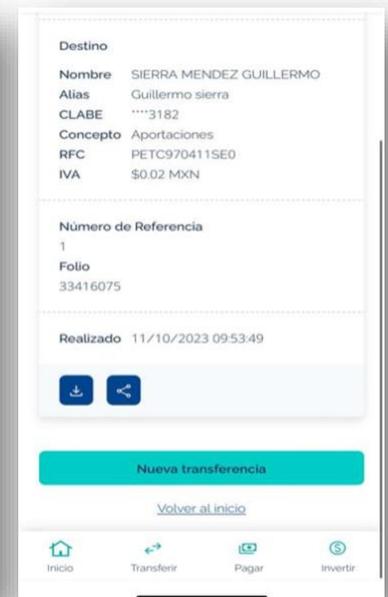
- Monto a transferir.
- Número de referencia.
- Concepto
- RFC (opcional)



8. Se valida la información de la transferencia y se genera la **instrucción de aceptar**



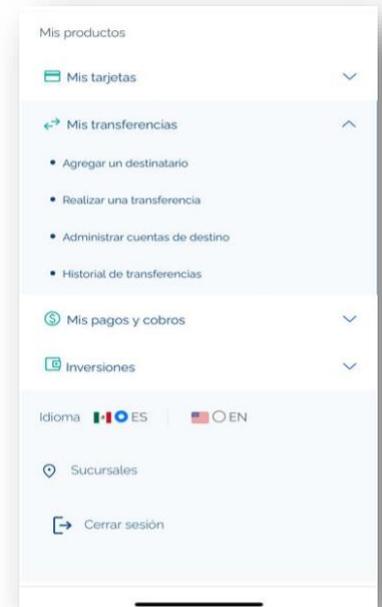
9. Se visualiza el comprobante de la transferencia realizada y se puede compartir la información de la **transferencia**



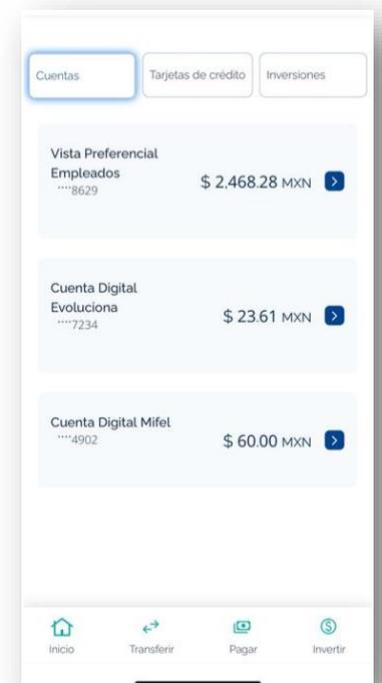
# Realizar una transferencia entre mis cuentas

En este módulo podrás realizar una transferencia a una cuenta propia, que se podrá visualizar en la lista de “Propias”.

1. Acceder desde el **menú hamburguesa**
2. Menú **“Mis transferencias”**
3. Realizar **una transferencia**



4. Se accede al **menú cuentas**
5. Se visualizan las cuentas propias para seleccionar **la cuenta origen**

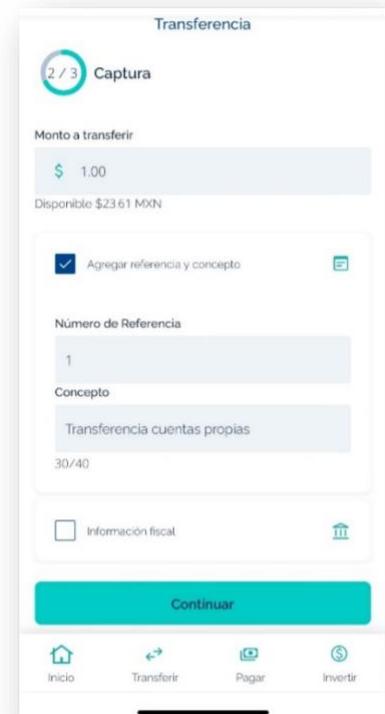


6.- Posteriormente se selecciona la cuenta destino de la pestaña de “PROPIAS” para elegir **cuenta destino (propia)**



7. Se complementa la **información adicional**

- Monto a transferir.
- Número de referencia.
- Concepto



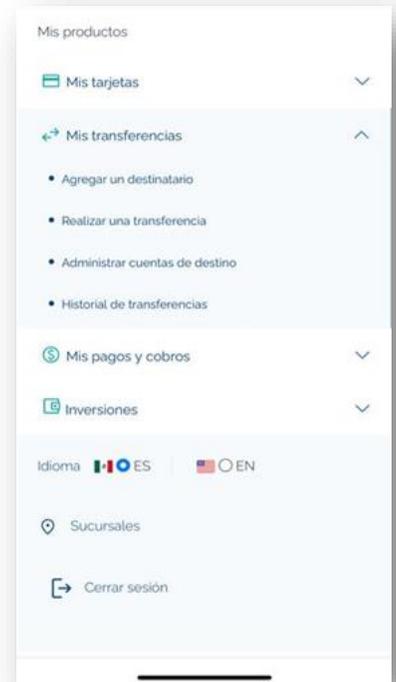
8. Teniendo la información requería se procede a realizar la transferencia

9. se visualiza el comprobante de la transferencia realizada

# Transferencias rápidas

En este módulo podrás realizar una transferencia sin tener que realizar un pre registro previo.

1. Acceder desde el **menú hamburguesa**
2. Menú **“Mis transferencias”**
3. Realizar **una transferencia**

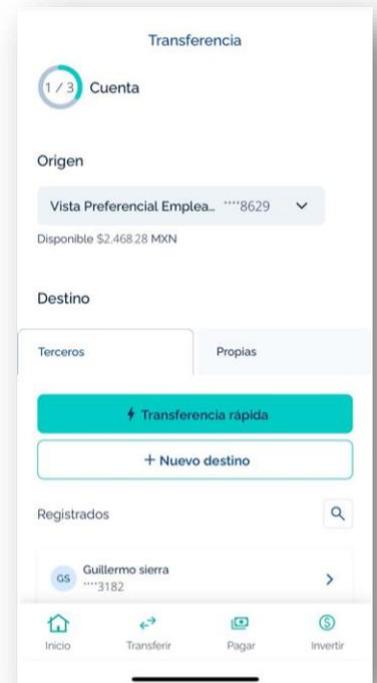


4. Se accede al **menú cuentas**

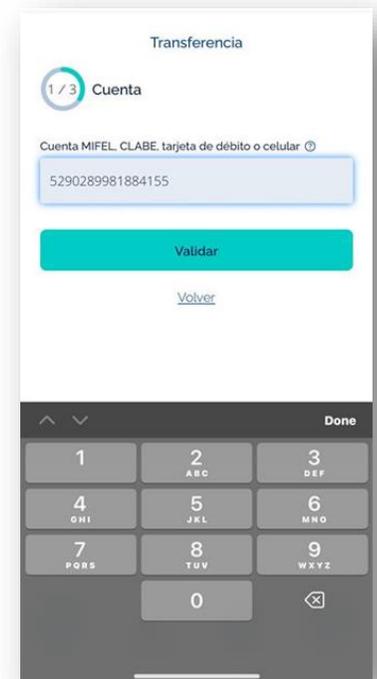
Se visualizan las cuentas propias para seleccionar la **cuenta origen**



5. Posteriormente se selecciona “Transferencia rápidas”



6. Se captura la cuenta destino



## 7. Se complementa la información adicional

- Monto a transferir
- Número de referencia.
- Concepto

1 / 3 Cuenta

Cuenta MIFEL CLABE, tarjeta de débito o celular ⓘ

4915-6684-1406-2414

16 dígitos Tarjeta

Banco

BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S. A. ▾

Nombre

Transferencia rápida

Correo (opcional)

Celular (opcional)

Continuar

Volver

Inicio Transferir Pagar Invertir

2 / 3 Captura

El monto máximo a transferir a la cuenta de destino es de \$1,500.00 MXN

Monto a transferir

\$ 1.00

Disponible \$2,468.28 MXN

Agregar referencia y concepto ⓘ

Número de Referencia

Concepto

0 / 40

Inicio Transferir Pagar Invertir

## 8. Teniendo la información requerida se procede a realizar la transferencia, se visualiza el comprobante de la transferencia realizada

3 / 3 Autoriza

Resumen de transferencia

Origen: Vista Preferencial Empleados ⓘ  
\*\*\*\*0412

Monto: \$1.00 MXN ⓘ

Mostrar más ▾

Autorizar

Volver

Inicio Transferir Pagar Invertir

¡Transferencia exitosa!

\$1.00 MXN

Origen Vista Preferencial Empleados  
\*\*\*\*0412

Destino

Nombre Rodrigo

Tarjeta \*\*\*\*7707

Concepto Transferencia a Rodrigo

Número de Referencia 171023

Clave de rastreo 2023101740042NINNMMIFB000991232

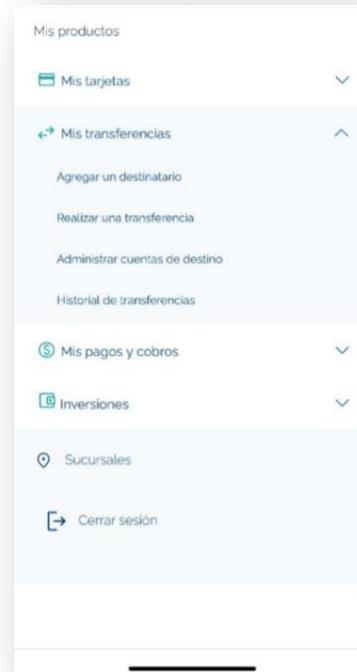
Folio 33416430

Inicio Transferir Pagar Invertir

# Transferencias Realizadas, recibidas y detalle.

En este módulo podrás ver las transferencias realizadas, recibidas y el detalle de una.

1. Acceder desde el menú hamburguesa
2. Menú “Mis transferencias”
3. Historial de transferencias



4. Para acceder al detalle de **transferencia realizada**
5. Seleccionar la transferencia **que se desea revisar**

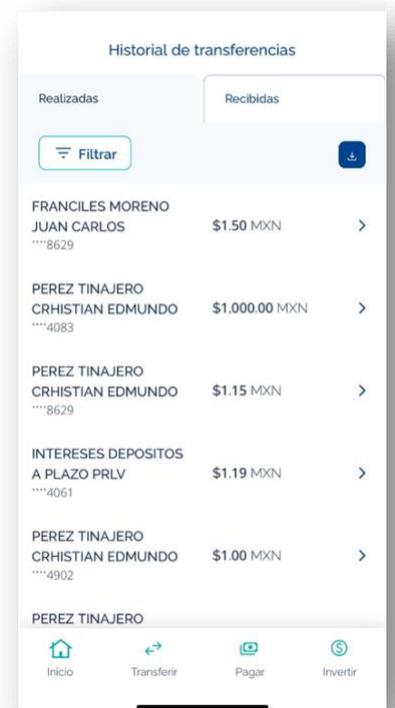


6. Posteriormente se mostrará el detalle de la transferencia realizada **con los siguientes datos**

- Monto
- Referencia
- Concepto
- Fecha
- Folio
- Numero de referencia
- Tracking Code
- Nombre
- CLABE
- Banco
- Concepto
- Cuenta de origen
- Estado.



7. Para acceder al detalle de transferencia recibida, selecciona la transferencia que se **desea revisar**



9. Posteriormente se mostrará el detalle de la transferencia recibida **con los siguientes datos:**

- Monto
- Referencia
- Concepto
- Fecha
- Folio
- Numero de referencia
- Origen
- Cuenta, últimos 4 dígitos.
- Banco
- Nombre

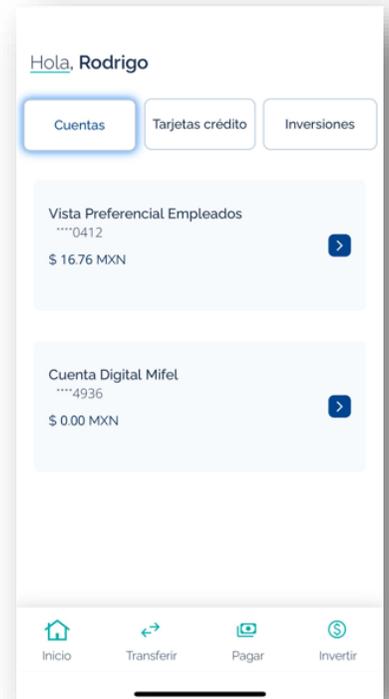


# Detalle de cuenta.

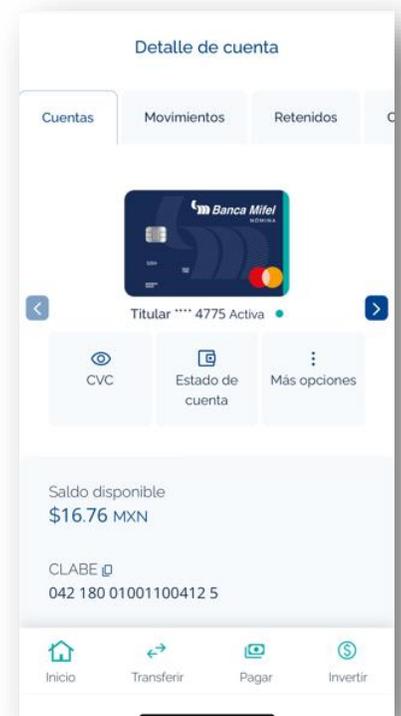
En este módulo podrás ver resumen de saldos, movimientos, retenciones, chequeras, aclaraciones.

## 1. Accede al menú cuentas

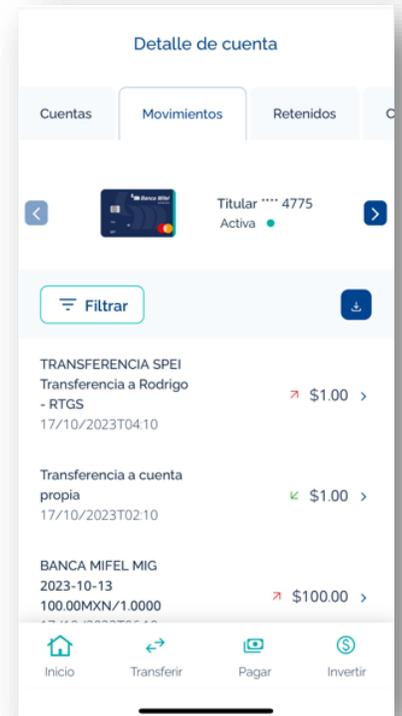
Selecciona la cuenta para visualizar el detalle de la cuenta



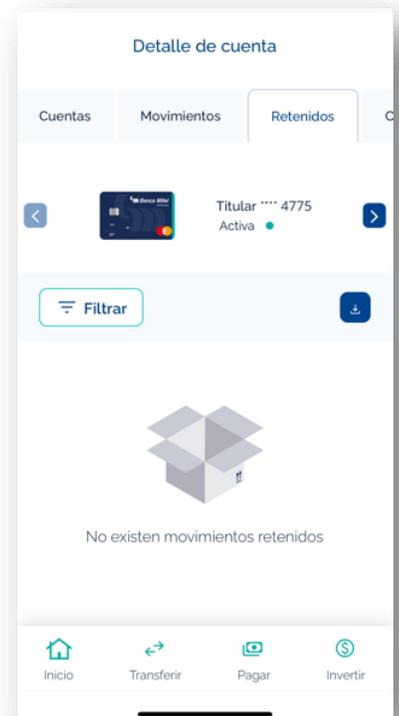
2. En la pestaña “Cuentas” se muestra el detalle de la cuenta y la tarjeta de débito **asociada a esa cuenta**.



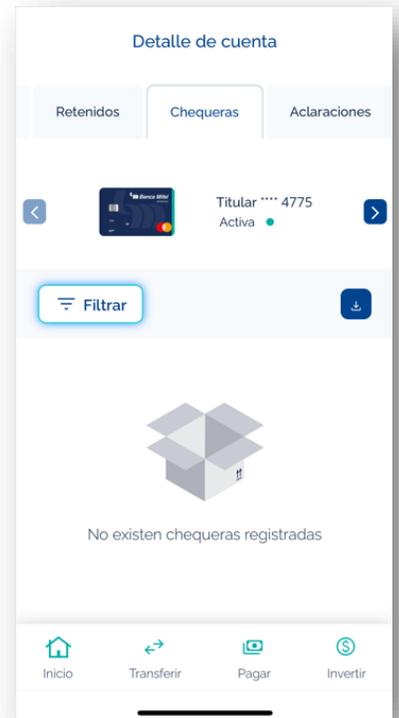
3. En la pestaña “Movimientos” se muestra el detalle de los movimientos del **último mes**



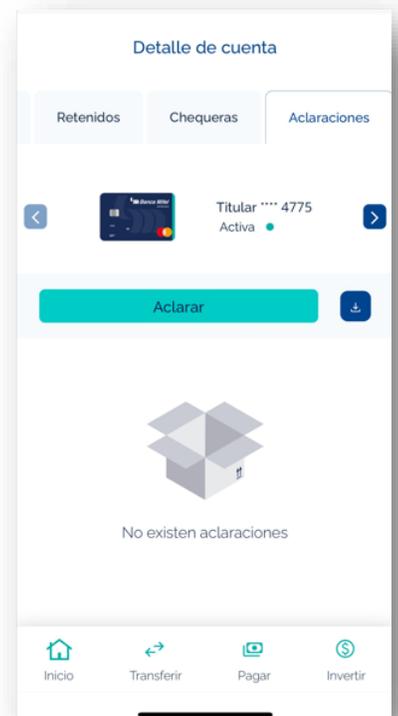
3. En la pestaña “Retenidos” se muestra el detalle de los movimientos retenidos del **último mes**



3. En la pestaña “Chequeras” se listan tus chequeras



3. En la pestaña “Aclaraciones” se enlistan las aclaraciones realizadas

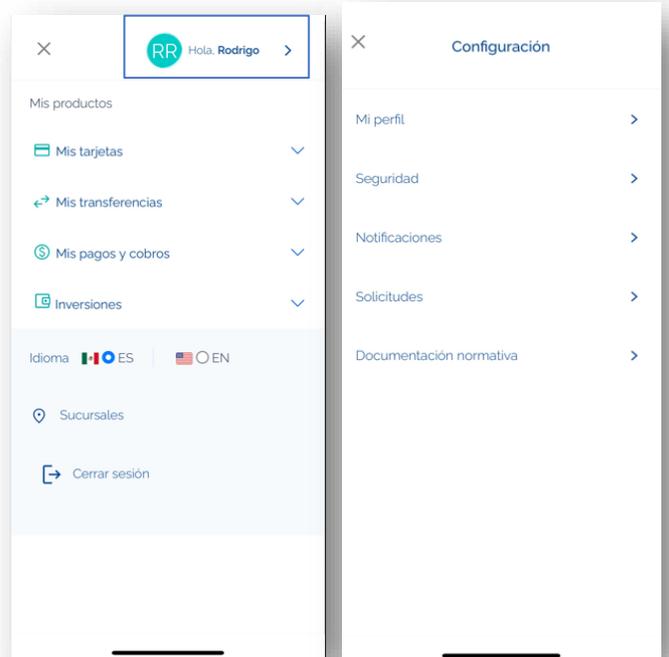


## Asociar, modificar y dar de baja el número de teléfono de la cuenta.

En este módulo podrás asociar, modificar y dar de baja el número de teléfono de tu cuenta, para recibir transferencias mediante tu número celular.

### Asociar celular a la cuenta

1. Acceder desde el **menú hamburguesa**
2. Menú **“Configuración”**
3. Selecciona la opción **“Mi Perfil”**



4. Da clic en la pestaña **“Celular Asociado”**



5. Captura el número de celular que **deseas asociar**



6. Te llegara un código de validación **vía SMS**

7. Captura el código en el **módulo "Código"**

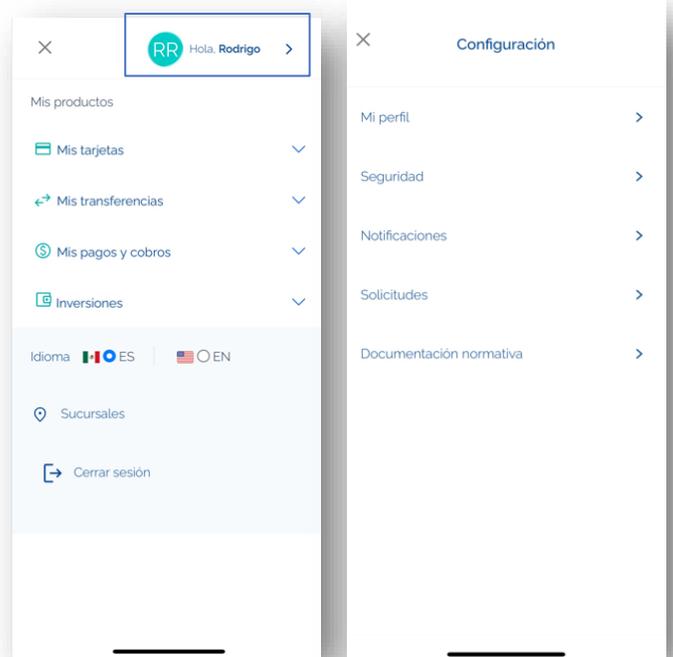


8. Valida la leyenda de numero de celular se ha **actualizado con éxito**



## Modificación del celular registrado

1. Acceder desde el menú hamburguesa
2. Menú “Configuración”
3. Selecciona la opción “Mi Perfil”

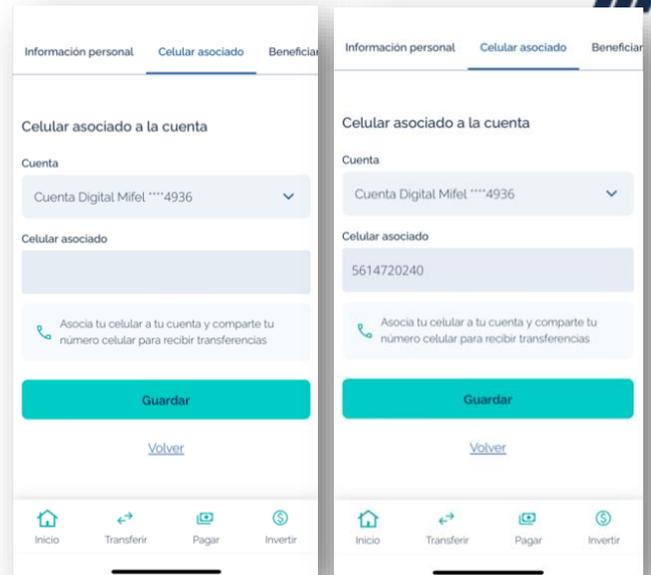


4. Da clic en la pestaña “Celular Asociado”
5. Se mostrará el número de celular asociado vigente



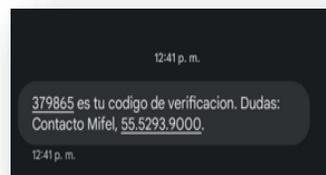
6. Posteriormente **selecciona “Modificar”**

7. Captura el nuevo **número celular**



6. Recibirás un código de validación **vía SMS**

7. Captura el código en el **campo “Código”**

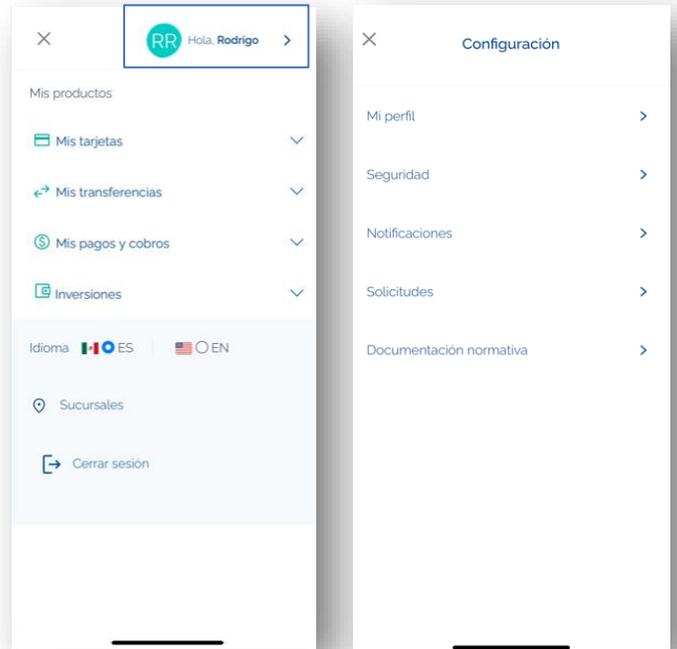


8. Recibirás una confirmación del número celular **actualizado con éxito**

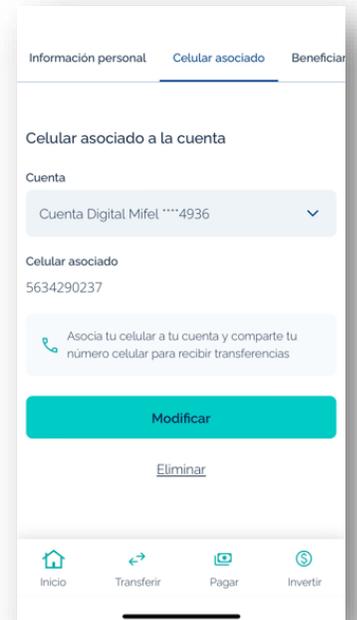


## Eliminación del celular asociado

1. Acceder desde el **menú hamburguesa**
2. Selecciona el menú **“Configuración”**
3. Selecciona la opción **“Mi Perfil”**



4. Da clic en la pestaña **“Celular Asociado”**



5. Posteriormente selecciona la opción **“Eliminar”**
6. Confirma la **eliminación de la cuenta**



7. Valida la leyenda celular **eliminado con éxito**

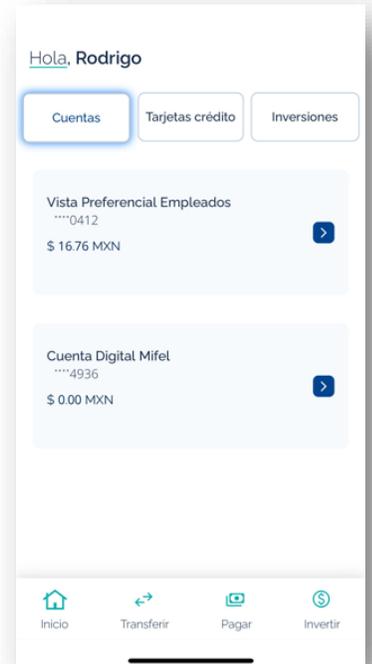


# Descarga de estado de cuenta TDD.

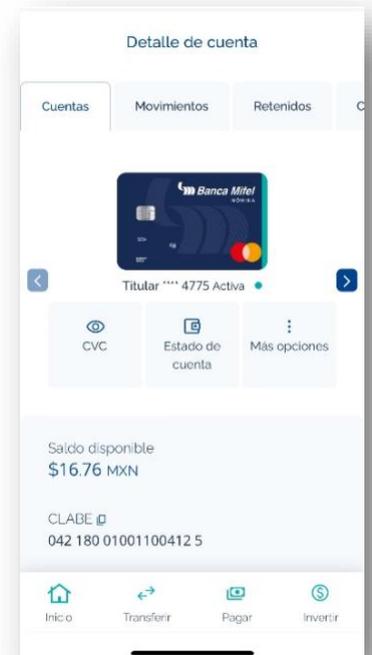
En este módulo podrás descargar tu estado de cuenta.

## 1. Accede al menú cuentas

Selecciona la cuenta de la cual requieras descargar tu estado de cuenta



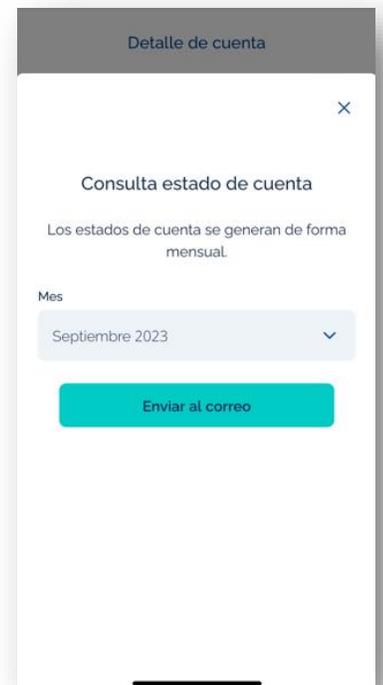
## 2. Da clic en "Estado de cuenta"



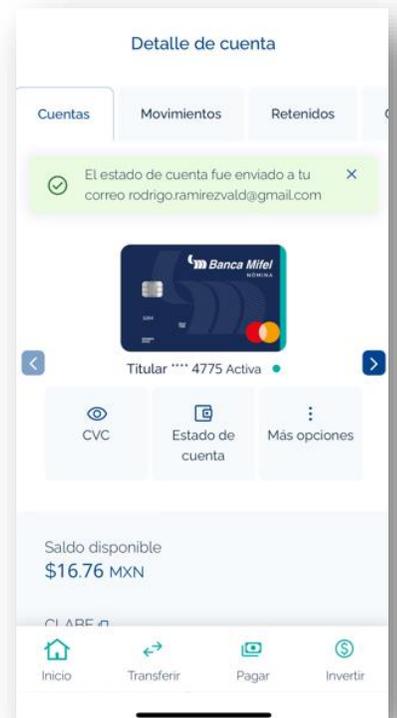
3. Selecciona el mes del cual deseas descargar tu **Estado de Cuenta**



4. Da clic en **"Estado de cuenta"**



5. Visualiza la confirmación del envío de tu EDC a tu correo.



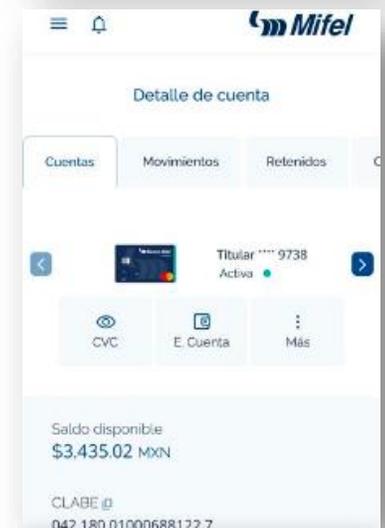
## Visualización listado de TDD adicionales

Este módulo te permitirá visualizar el listado de tus TDD adicionales y ver el detalle de las mismas.

1. Selecciona la cuenta a la cual se tienen asociadas las **TDD adicionales**



2. Da clic en el botón “Mas”



3. Selecciona la opción “Tarjetas adicionales”



# Visualizar NIP TDD

En este apartado validaremos la ruta para visualizar el NIP.

1. Ingresamos a **Mifel móvil**
2. Seleccionamos la cuenta, en el icono de **flecha color azul**
3. Aparecerá la imagen de la **tarjeta**, En la parte inferior seleccionamos Los tres **puntos verticales**



4. Aparecerán las opciones, seleccionamos **ver NIP**



5. Ingresamos **contraseña token**
6. Se mostrará el **NIP**, por un lapso de **177 segundos**



# Desbloqueo de NIP TDD

En este apartado validamos la opción de desbloqueo de NIP.

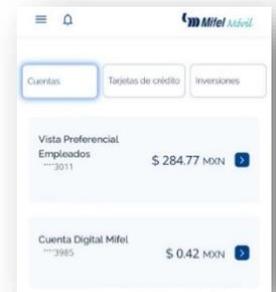
1. Ingresamos a **Mifel móvil**

2. Seleccionamos la cuenta **que vas a validar**

3. Aparecerá la imagen de la tarjeta y en la parte superior derecha, Estará el icono de tres **puntos verticales**

4. Seleccionamos la opción **de mostrar NIP**

5. Seleccionamos la opción de la parte superior derecha **“Desbloquear NIP “**

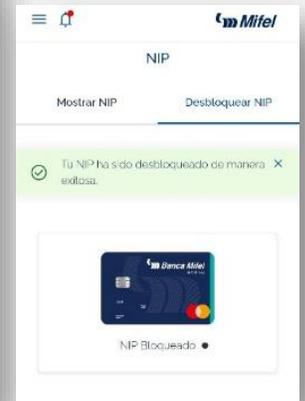


## 6. Seleccionamos la opción de iniciar desbloqueo

Nota: sigue los **pasos mencionados**



## 7. Confirmamos con contraseña token, Para desbloquear el token



# Levantar aclaración TDD

En este apartado podremos reportar una aclaración dentro de tus movimientos en tu TDD

1. Ingresamos a **Mifel móvil**.
2. Selecciona la cuenta donde se identifique el **movimiento a reportar**.



3. Seleccione el apartado **de aclaraciones**



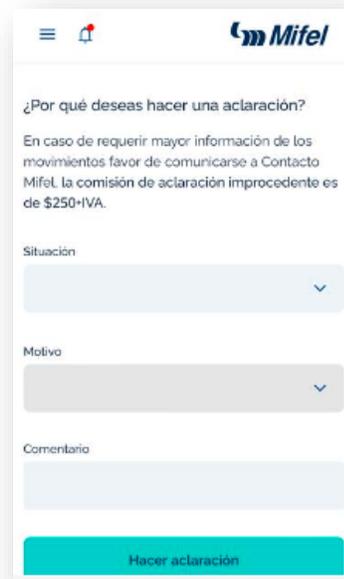
4. Seleccione la opción **“Aclarar”**



5. Confirma el **movimiento a aclarar**



6. Llena el formulario y elige el **motivo de la aclaración**



7. Confirma con una contraseña **token**

8. Valida la confirmación **de la aclaración**



# Bloquear tarjeta temporal TDD

En este apartado podremos validar la ruta para realizar el bloqueo temporal de TDD

1. Ingresamos a **Mifel móvil**.

2. Seleccionamos la cuenta en el icono de color **azul con una flecha**.

3. Aparecerá la **imagen de la tarjeta**, En la parte inferior aparecerán los **tres puntos de manera vertical**

4. Se mostrarán las opciones seleccionamos **bloquear tarjeta**

5. Nos solicitará la **contraseña token**

6. Arrojará la **confirmación de tarjeta bloqueada temporalmente**



# Bloqueo Permanente TDD

En este bloque se valida el bloque permanente de la TDD

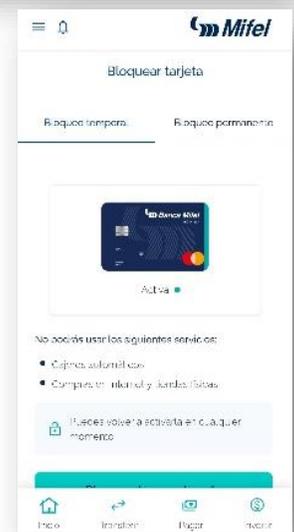
1. Ingresamos a **Mifel móvil**
2. Seleccionamos la cuenta que **vamos a validar**
3. Aparecerá la imagen de la tarjeta, seleccionamos en la parte inferior **derecha los tres puntos**



1. Seleccionamos la **opción de bloqueo**



2. Ingresamos al a parte superior derecha **“bloqueo permanente”**



### 3. Seleccionamos “motivo de bloqueo”

- Deterioro
- Robo
- Extravió

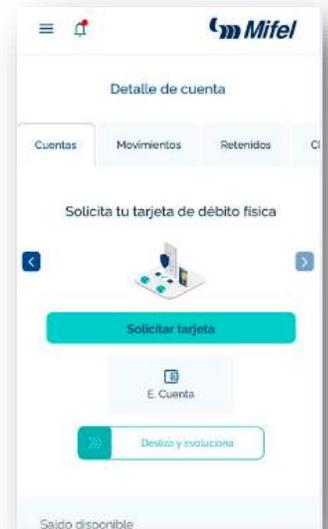
### 4. Confirmamos en el icono de **bloqueo permanente**



# Solicitar TDD

En este bloque podrás solicitar una TDD después de haberla reportado o por primera vez.

1. Selecciona la cuenta donde **se solicitara la TDD**



2. Acepta los términos y condiciones y da clic en el botón **“solicitar tarjeta”**



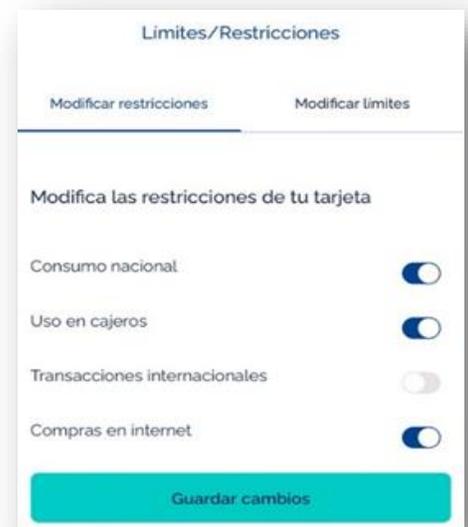
3. Valida la dirección y confirma con tu **contraseña token**



# Configurar tarjeta (Restricciones y límites)

Gestiona los tipos de transacción y límites de tu tarjeta.

1. Ingresa a la **App de Mifel**
2. Selecciona la opción **Cuentas**
3. Elige la **cuenta** que vas a configurar y da clic en la **flecha**
4. Da clic en **Más opciones**
5. Selecciona la opción **Límites/restricciones**
6. Selecciona Modificar restricciones para habilitar o inhabilitar los canales **de uso en la tarjeta**



7. Selecciona Modificar Límites para cambiar los parámetros de uso en tu tarjeta en consumo diario o mensual

8. Selecciona el canal de uso que desea modificar, los cuales son:  
Compra en internet  
Consumo nacional  
Uso en cajeros  
Transacciones internacionales  
Compras en internet

9. Da clic en guardar cambios para finalizar.

Límites/Restricciones

Modificar restricciones    Modificar límites

Modifica los límites de tu tarjeta

Tipo de transacción

Consumo nacional

Diario    Mensual

Guardar cambios

Límites/Restricciones

Modificar restricciones    Modificar límites

Modifica los límites de tu tarjeta

Tipo de transacción

Compras en internet

Consumo nacional

Uso en cajeros

Transacciones internacionales

Compras en internet

Numero de operaciones

5

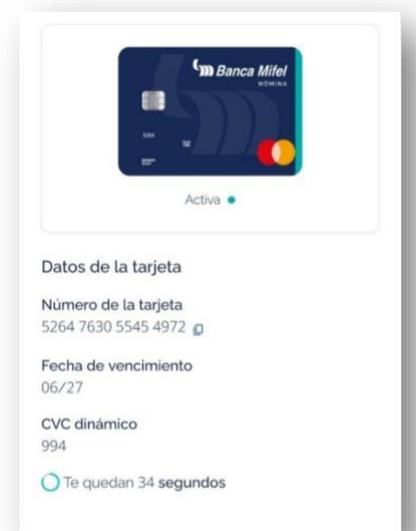
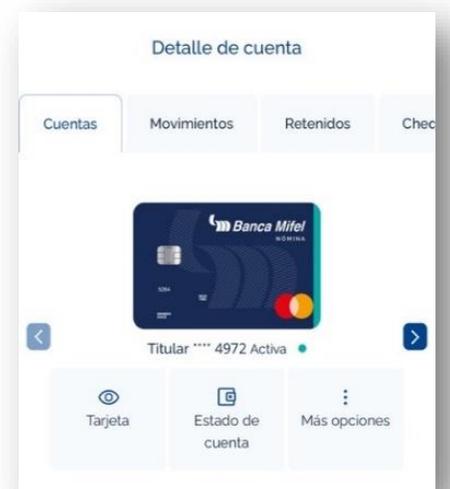
Límite de monto

Guardar cambios

# Ver detalle de tarjeta

Visualiza la información relevante de tu tarjeta.

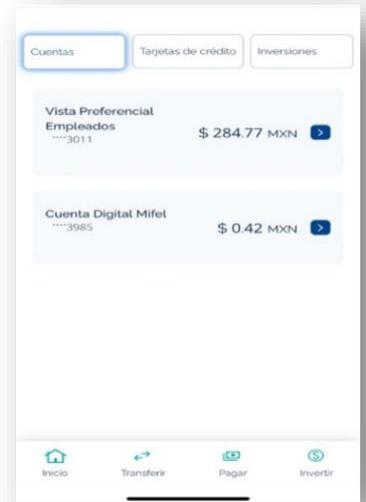
1. Ingresa a la **App de Mifel**
2. Selecciona la opción **Cuentas**
3. Elige la cuenta a la cual está ligada tu tarjeta y da **clic en la flecha**
4. Da clic en **Tarjeta**
5. Se mostrarán los siguientes datos de tu tarjeta:
  - Número de tarjeta
  - Fecha de vencimiento
  - CVC dinámico



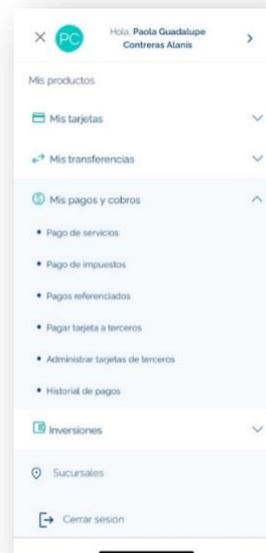
# Registro tarjetas de crédito terceros.

Registra tarjetas de crédito de otros bancos

1. Inicia sesión en **Mifel Móvil**
2. En el menú desplegable del lado izquierdo  
Selecciona  
**Mis pagos y cobros/Pagar tarjeta a terceros**



3. Selecciona la opción **nueva tarjeta**



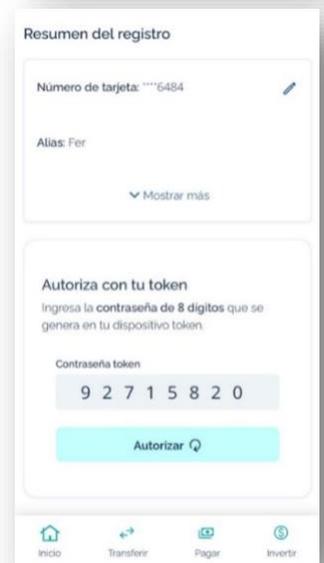
4. Llena el formulario con la información necesaria para el registro.

- Tipo de tarjeta
- Número de TDC.
- Banco
- Monto máximo.
- Alias.
- Celular.
- Correo.



5. Confirma que la información registrada sea correcta

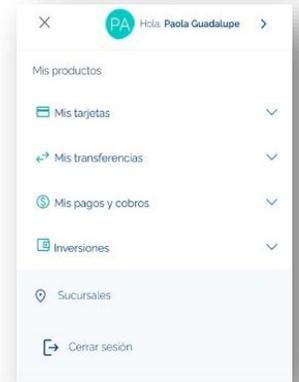
6. Autoriza la operación con tu contraseña token



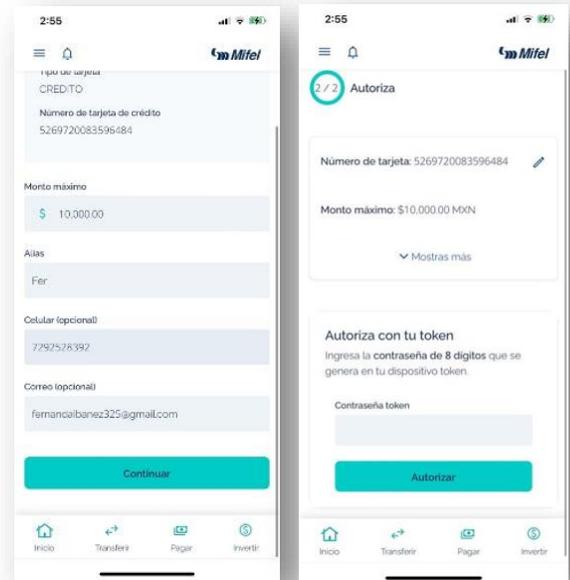
# Modificar tarjetas de terceros

Realiza modificaciones en tus registros para pagos a TDC de terceros

1. Inicia sesión en **Mifel Móvil**
2. En el menú desplegable del lado izquierdo selecciona **Mis tarjetas/tarjetas de crédito**
3. Selecciona el registro de TDC que deseas **modificar**
4. Se visualiza el detalle del registro.  
Presiona **editar** para modificar el registro
5. Ubica el campo que seas editar  
y **realiza las modificaciones**
  - Monto máximo
  - Alias.
  - Celular
  - Corre



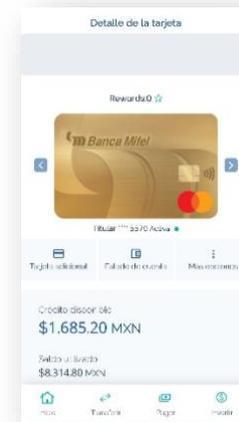
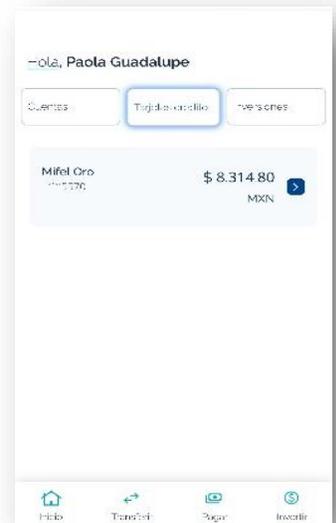
6. Confirma los datos modificados y autoriza  
Ingresando tu **contraseña token**



# Ver NIP TDC

Este módulo te permitirá visualizar el NIP de tu TDC

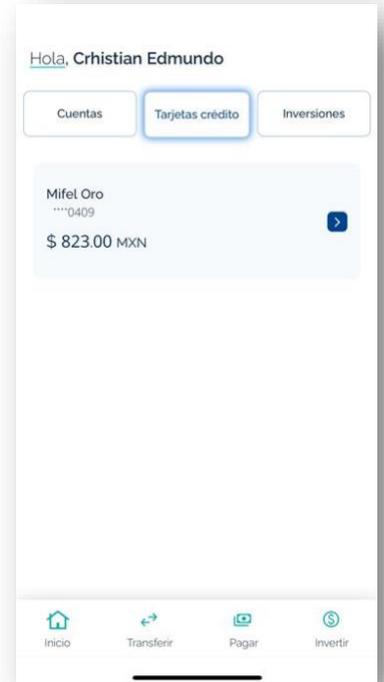
1. Ingresamos a **Mifel Móvil**
2. Seleccionamos el apartado de **TDC**
3. Se mostrará la imagen de TDC, seleccionamos en la parte inferior **Los tres puntos verticales**
4. Nos indicaran las opciones y seleccionamos **ver NIP**
5. Nos solicita **contraseña token**
6. Se muestra el **NIP** por un lapso de **177 segundos**



# Desbloquear NIP TDC

En este módulo podrás desbloquear tu NIP por bloqueo en ATM o punto de venta.

1. Se accede al **menú Tarjeta de crédito.**



2. Realiza la selección de la tarjeta que **deseas validar**

3. Da clic en más opciones





3. Selecciona la opción **Mostrar NIP**

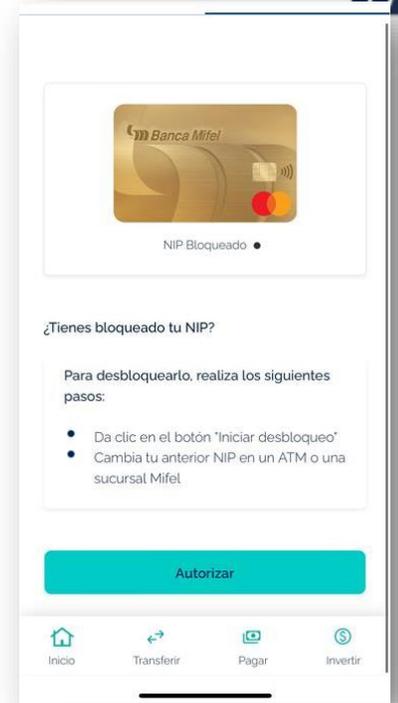


4. En la pestaña “Desbloquear NIP”

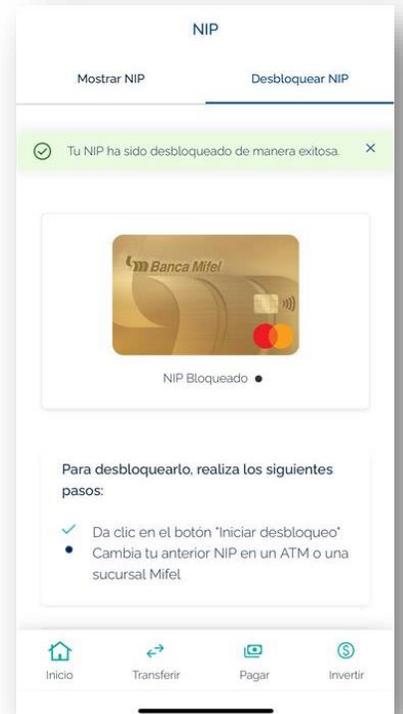
Da clic en “**Iniciar desbloqueo**”



#### 4. Da clic en “Autorizar”



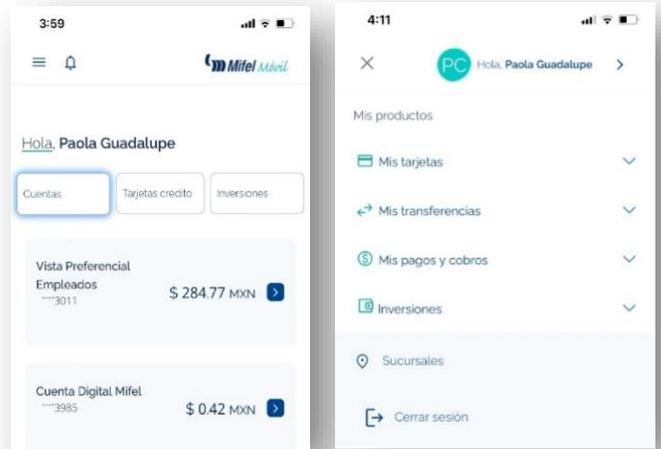
#### 5. Valida la leyenda “Tu NIP ha sido desbloqueado de manera exitosa”



# Bloqueo y desbloqueo temporal TDC.

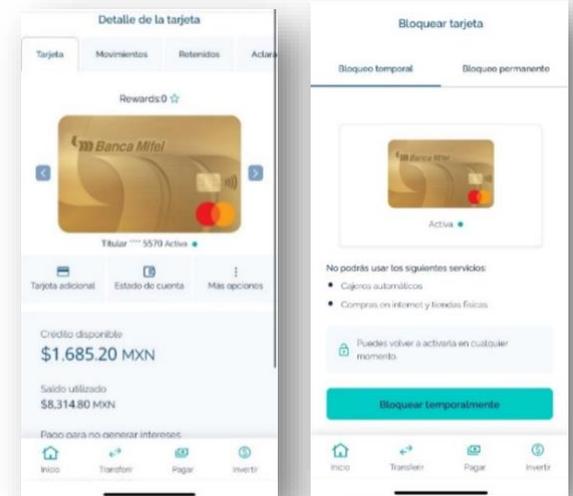
Bloquea y desbloquea tu tarjeta cuando lo necesites fácil y rápido

1. Inicia sesión en **Mifel Móvil**



2. En el menú desplegable del lado izquierdo selecciona **Mis tarjetas/tarjetas de crédito**

3. Debajo del detalle de tu tarjeta selecciona **Más opciones/Bloquear tarjeta**



4. Selecciona la opción de bloque de tu tarjeta. Temporal: Puedes reactivar tu tarjeta cuando lo necesites.

**Permanente: En caso de robo/extravió**

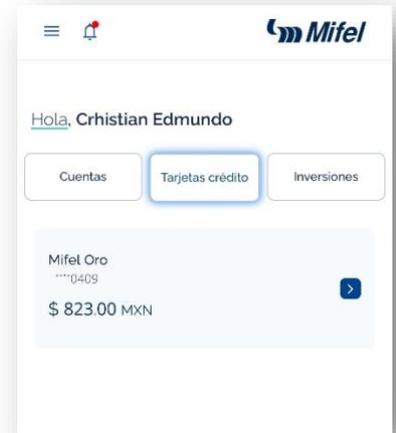
5. Autoriza la operación generando he ingresado una **contraseña token**



# Bloqueo permanente TDC.

Bloquea tu tarjeta de manera permanente en caso de robo extravió o daño.

1. Debajo del detalle de tu tarjeta selecciona **Más opciones/Bloquear tarjeta**



2. Selecciona la opción **“más opciones”**



3. Selecciona la opción **“Bloquear tarjeta”**



4. Da clic en la opción **“Bloqueo permanente”**

5. Elije el motivo del **bloqueo**

6. Da clic en bloqueo **permanente**

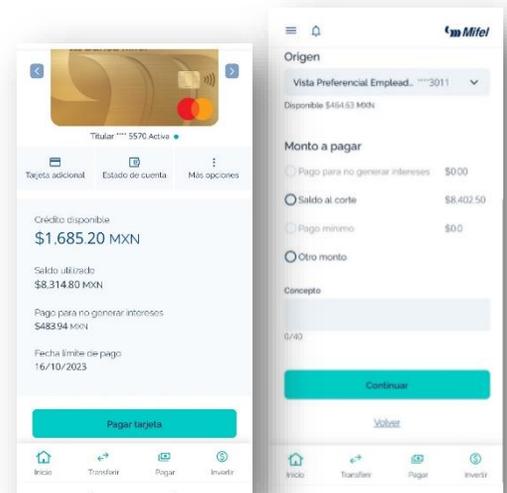
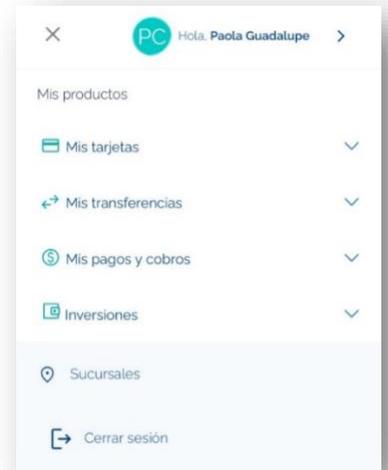
7. Confirma el bloqueo y sigue **las indicaciones**



# Pagar tarjeta de crédito.

Paga tu TDC Mifel rápidamente desde tu App

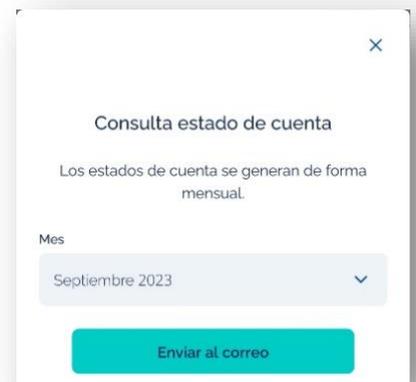
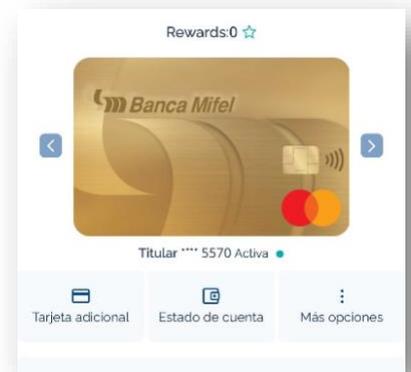
1. Inicia sesión en **Mifel Móvil**
2. En el menú desplegable del lado izquierdo selecciona:  
**Mis tarjetas/tarjetas de crédito**
3. Selecciona la opción Pagar Tarjeta ubicada Debajo del **detalle y saldo de la TDC**
4. Selecciona el monto a pagar puede elegir entre  
**-Pago para no generar intereses**  
**-Pago mínimo**  
**-Otro (Manual)**
5. Autoriza la operación generando e ingresando una **contraseña token**



# Descargar estado de cuenta (TDC)

Descarga el estado de cuenta de tu Tarjeta de crédito.

1. Ingresa a la **App de Mifel**
2. Selecciona la opción **Tarjeta de crédito**
3. Elige la tarjeta y da clic en la **flecha**
4. Da clic en **Estado de cuenta**
5. Elige el mes del cual requieres descargar el **Estado de cuenta**
6. Da clic en **Enviar al correo**
7. Se mostrará la notificación de **envió al Correo Electrónico**



# Ver detalle de Tarjeta de Crédito.

Visualiza el resumen de saldos, movimientos, retenidos e inicia aclaraciones de tu Tarjeta de crédito).

1. Ingresa a la **App de Mifel**
2. Selecciona la opción **Tarjeta de crédito**
3. Elige la **tarjeta** y da clic en la **flecha**
4. Se mostrarán los siguientes detalles de saldo en la tarjeta:

**Rewards**

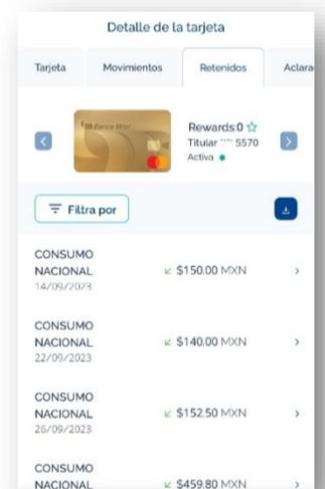
**Crédito disponible**

**Saldo utilizado**

**Pago para no generar intereses**

**Fecha límite de pago**

5. Si deseas realizar un abono a tu TDC da clic en **Pagar tarjeta**
6. En la parte superior da clic en la opción **Movimientos**, para ver los movimientos más recientes en la **TDC**

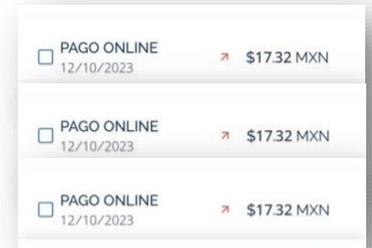




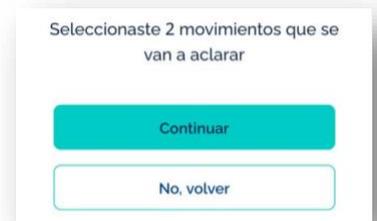
7. En la parte superior da clic en la opción **Retenidos**, para ver los cargos retenidos en la TDC



8. En la parte superior da clic en la opción **Aclaraciones**, despues en aclarar para iniciar una **aclaración**



9. Selecciona el movimiento o movimientos que deseas ingresar a la aclaración.  
**(Solo se pueden seleccionar movimientos que no excedan de los 90 días)**



10. Da clic en **continuar**

1. Selecciona:

**La situación de la tarjeta** (En mi poder, robada, extraviada)

**El motivo de la aclaración** (Cargo no reconocido por TPV, cargo duplicado, etc)

**Un comentario** (Describiendo el detalle de la aclaración)

¿Por qué deseas hacer una aclaración?

En caso de requerir mayor información de los movimientos favor de comunicarse a Contacto Mifel. La comisión de aclaración improcedente es de \$250+IVA.

Situación

Tarjeta en mi poder

Motivo

Cargo no reconocido por TPV

Comentario

Prueba

Hacer aclaración

2. Da clic en **Hacer aclaración**, para finalizar el proceso.

# Levantar aclaración TDC

En este apartado podremos reportar una aclaración dentro de tus movimientos en tu TDC

7. Ingresamos a **Mifel móvil**.

8. Selecciona la tarjeta donde se identifique el **movimiento a reportar**.



9. Seleccione el apartado **de aclaraciones**



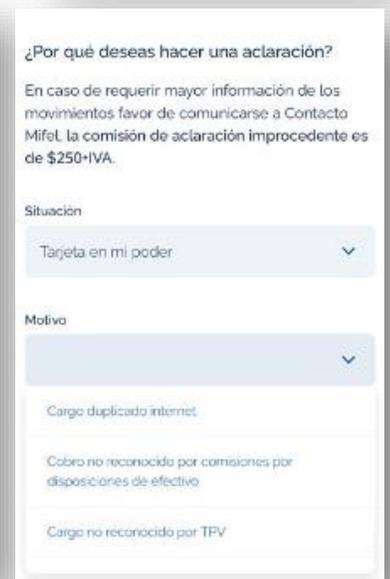
10. Seleccione la opción **“Aclarar”**



### 11. Confirma el movimiento a aclarar



### 12. Llena el formulario y elige el motivo de la aclaración



### 13. Confirma con una contraseña token

### 14. Valida la confirmación de la aclaración



## Ver detalle de aclaraciones, movimientos y retenidos (TDC)

En este módulo podrás visualizar la información a detalle los movimientos.

1. Ingresa a la **App de Mifel**
2. Selecciona la opción **Tarjeta de crédito**
3. Elige la **tarjeta** y da clic en la **flecha**
4. En la **parte superior** da clic en la opción **Movimientos**, para ver los movimientos más recientes en la **TDC**
5. Selecciona el movimiento que deseas detallar presionando la **flecha** de la derecha
6. Se mostrará la información detallada del **movimiento**



7. En la parte superior da clic en la opción **Retenidos**, se mostrarán los movimientos, que estén actualmente no esten posteados

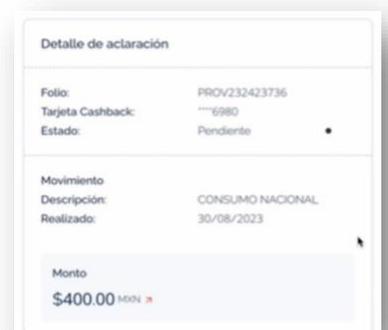
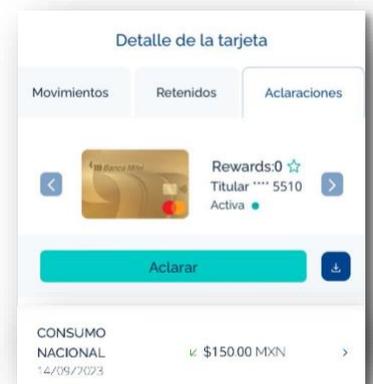
8. Selecciona el **movimiento** que deseas detallar presionando la **flecha** de la derecha.

9. Se mostrará la **información detallada** del movimiento retenido.

10. En la parte superior da clic en la opción **Aclaraciones**, se mostrarán los movimientos que actualmente se ingresaron a alguna aclaración.

11. Selecciona el **movimiento** que deseas detallar presionando la **flecha** de la derecha.

12. Se mostrará la **información detallada** del movimiento en **aclaración**.



# Ver tarjeta adicional TDC

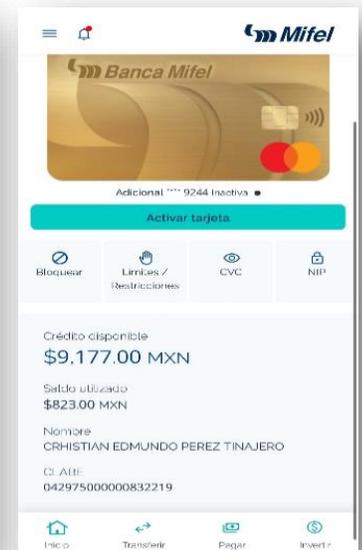
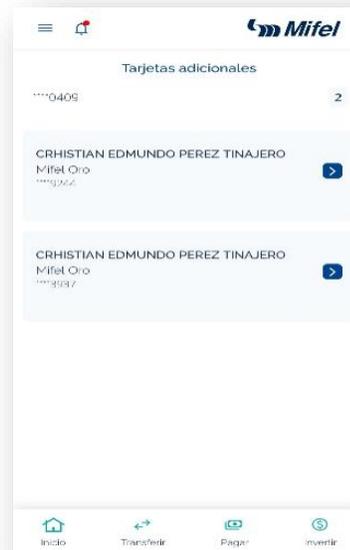
En este módulo podrás visualizar y gestionar las tarjetas de crédito adicionales que tengan una titular.

1. Ingresa a la app **Mifel Móvil**
2. En el menú principal **visualizar las tarjetas**
3. Seleccionar la pestaña **“Tarjetas de Crédito”**
4. Seleccionar el icono que menciona **“Tarjeta adicional”**, para visualizar **las adicionales**



5. Seleccionar la tarjeta adicional para visualizar el detalle de la **misma**

6. Visualizar **los detalles**



# Activación de TDC adicional

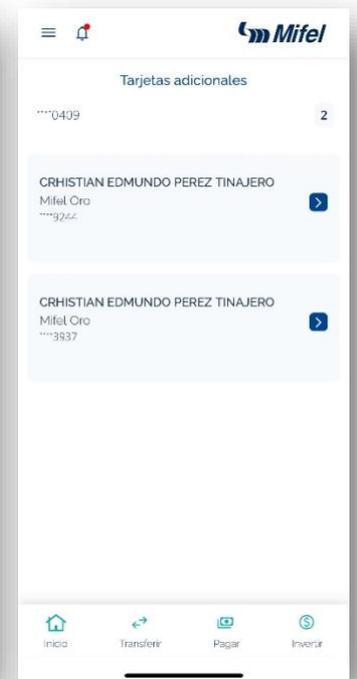
Activa tu tarjeta de crédito adicional.

## 1. Visualizar el módulo TDC

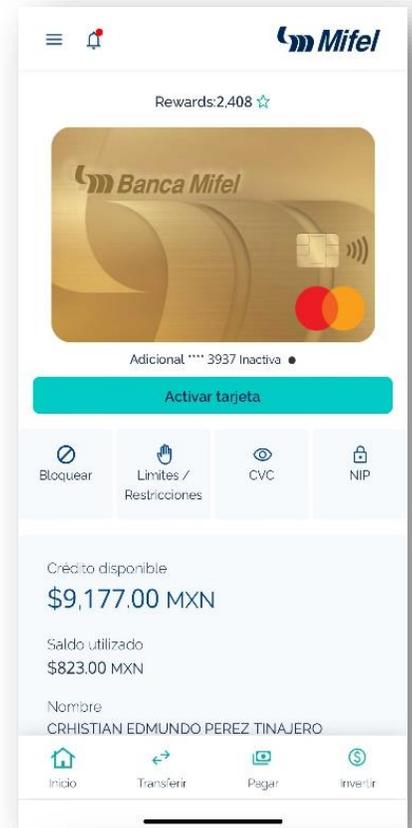


## 2. Selecciona la opción tarjetas adicionales

## 3. Da clic en listado de la adicional a activar



4. Da clic en la opción “Activar tarjeta”



5. Captura los **datos requeridos**

- Fecha de vencimiento
- NIP

6. Da clic en **activar**



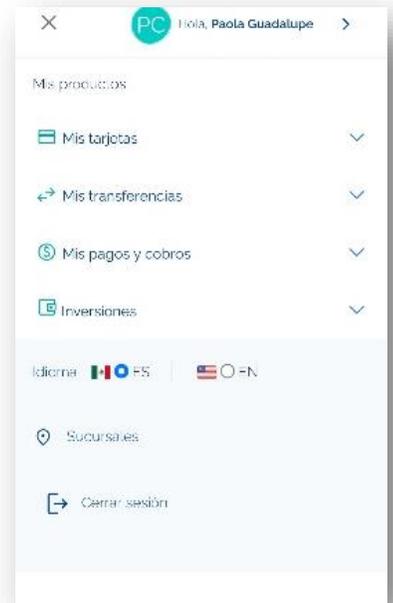
# Cambio de idioma

En este apartado validaremos el cambio de idioma para la aplicación móvil.

1. Ingresamos a **Mifel Móvil**

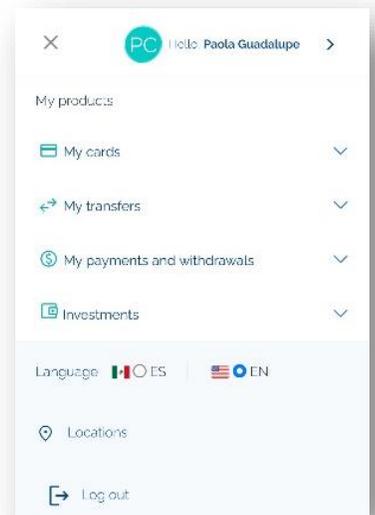
2. Seleccionamos del laso superior izquierdo

El icono de **tres líneas horizontales**



3. Se despliega el combo hamburgués y en la parte inferior parecerán los dos idiomas **español/ Ingles**

4. Seleccionamos los **iconos de circulo** para indicar el **idioma** a utilizar



# Configurar Notificaciones

En este módulo se valida la configuración de notificaciones.

## 1. Ingresamos a Mifel Móvil



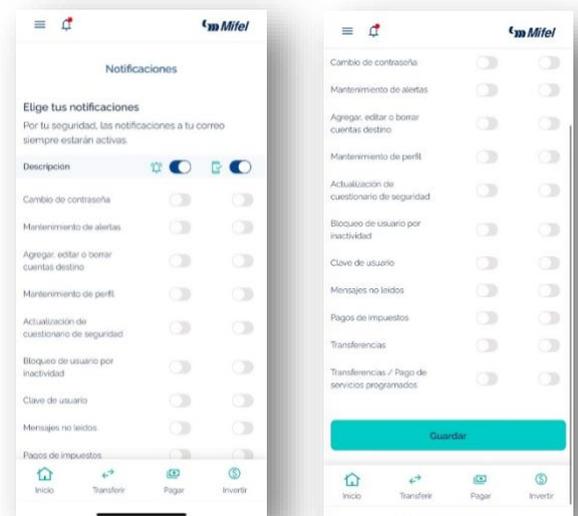
## 2. Seleccionamos en la parte inferior de lado izquierdo, el apartado de tres líneas horizontales

## 3. Se despliega el menú hamburgués, seleccionamos **notificaciones**



## 5. Tendrás la opción de **encender** o **apagar** Las opciones del listado de notificaciones

## 6. Seleccionamos la opción de **guardar** Una vez terminada nuestra selección



# Configurar tarjeta (Restricciones y límites) TDC

En este módulo validamos los límites y restricciones de TDC.

1. Ingresamos a la **app de Mifel**



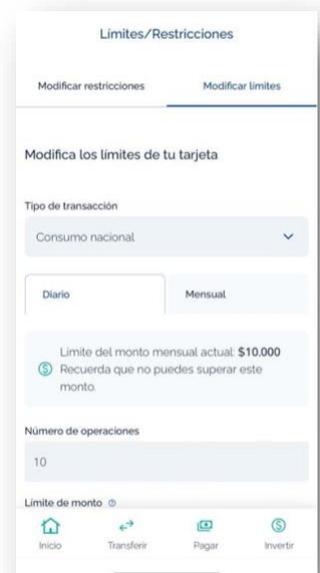
2. Seleccionamos **Tarjeta de crédito**

3. Seleccionamos la **TDC** que vamos a **modificar**

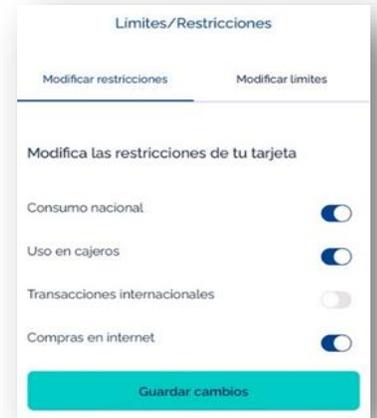


4. Aparecerá la imagen de **TDC** en la parte inferior  
**Tres puntos verticales**

5. Seleccionamos la **opción de limites**

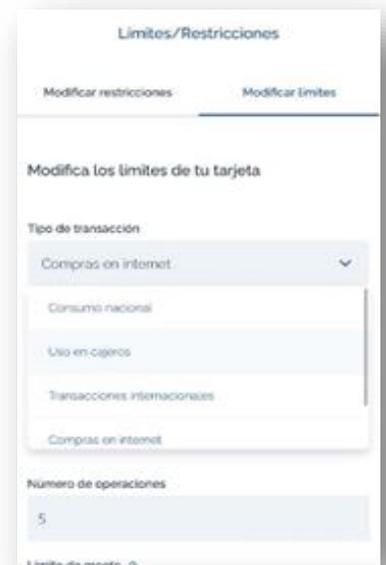


6. Selecciona **Modificar Límites** para cambiar los parámetros de uso en tu tarjeta en consumo **diario** o **mensual**



7. Selecciona el canal de uso que desea **modificar**, los cuales son:

- Compra en internet
- Consumo nacional
- Uso en cajeros
- Transacciones internacionales
- Compras en internet.



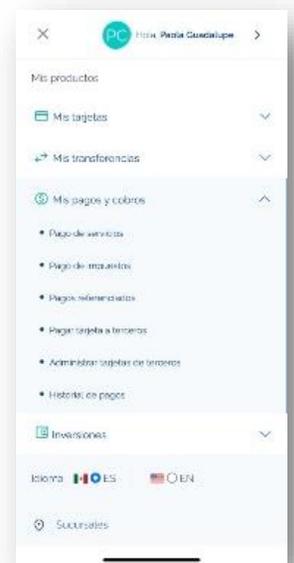
# Consulta de pagos

En esta sección validamos la consulta de pagos

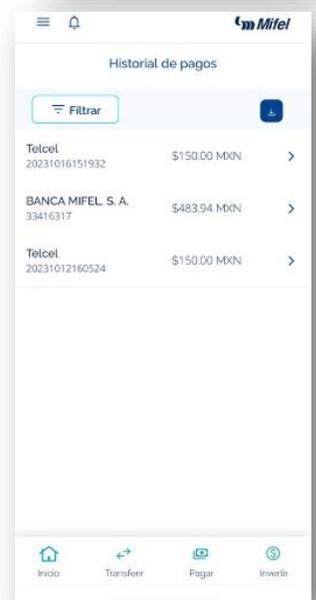
4. Ingresamos a la **app Mifel**



5. Seleccionamos el apartado  
**Tres líneas horizontales**



6. Seleccionamos del **menú hamburguesa**  
La opción de pagos de historial de pagos



7. Te arrojara los **pagos realizados**

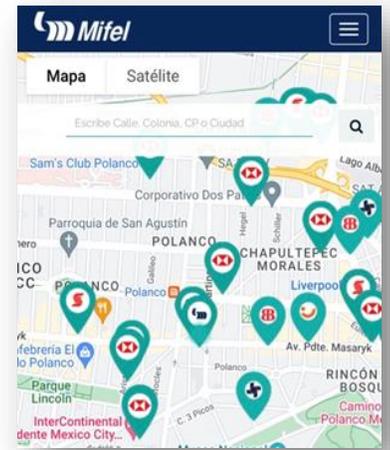
# Sucursales

Conoce la ubicación de las sucursales Mifel.

8. Ingresa a la **App** de Mifel Móvil, en la **pantalla principal**

9. Da clic en **Sucursales**

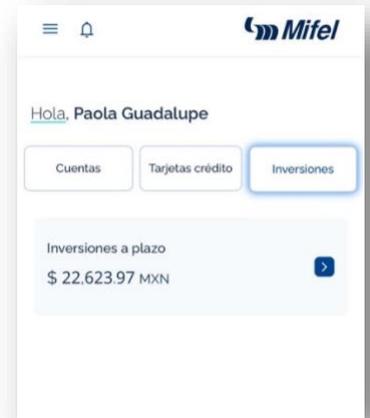
10. Se mostrará un mapa con la ubicación de las sucursales



# Inversiones (Creación)

Conoce el proceso para dar de alta un pagaré digital.

1. Ingresa a la **App de Mifel**
2. Selecciona la opción **Inversiones**
3. Se mostrará el resumen de las Inversiones a plazo, da clic en la flecha **para ver más detalles**
4. Da clic en **invertir**
5. Elige la **cuenta origen** y el **monto a invertir**  
(No puede ser menor a \$1,000)



6. Selecciona el **plazo** de la inversión



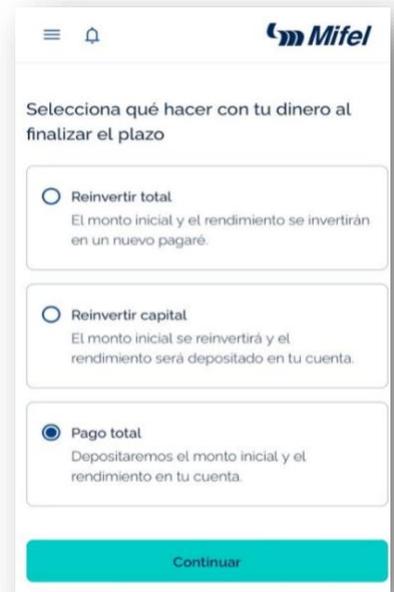
7. Se mostrará la cantidad bruta a pagar al **vencimiento del pagaré**

8. Da clic en **consideraciones** para conocer los **términos de la inversión**

9. Da clic en **continuar**

10. Selecciona **la instrucción al vencimiento** de la inversión, puedes elegir:

- Reinvertir total**
- Reinvertir capital**
- Pago total**



11. Da clic en **continuar**



12. Se mostrarán todos los **datos de la inversión** previamente seleccionados.

Resumen de inversión

Instrucción de pago Pago total

Fecha de inversión  
25/10/2023

Fecha de vencimiento  
01/11/2023

Plazo en días  
1

Tasa de interés  
4.3%

Monto al vencimiento  
\$1,000.12 MXN

Cuenta vinculada Paola Guadalupe Alanís Contr...  
Número \*\*\*\*3011

Monto: \$1,000.00 MXN

[Mostrar menos](#)

13. Ingresa tu **contraseña Token**

Autoriza con tu token

Ingresa la contraseña de 8 dígitos que se genera en tu dispositivo token.

Contraseña token

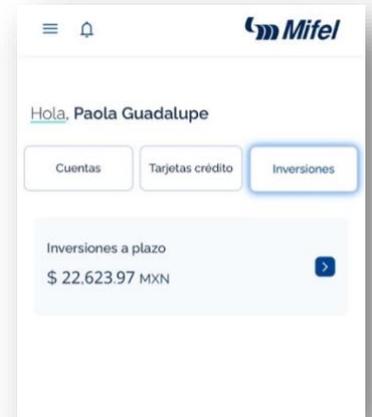
Autorizar

14. Da clic en **autorizar**

# Inversiones (Consulta)

Conoce el proceso para ver los detalles de tus inversiones.

1. Ingresa a la **App de Mifel**
2. Selecciona la opción **Inversiones**
3. Se mostrará el resumen de las **Inversiones a plazo**, da clic en la **flecha** para ver más detalles



4. Se despliega la **información** donde indica:

El monto invertido  
El tipo de inversión.



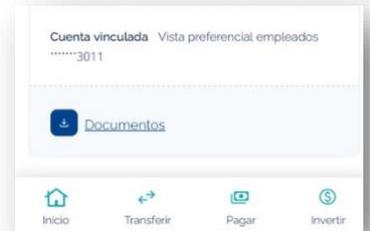
5. Da clic en la **flecha** para conocer todos los detalles de la inversión

6. Se muestran los siguientes **datos**:

Tipo de inversión  
Fecha de inversión  
Plazo  
Monto bruto al vencimiento  
Fecha de vencimiento  
Tasa de interés  
Cuenta vinculada



7. Da clic en documentos para enviar a tu correo electrónico la **constancia** o **caratula** de esta inversión

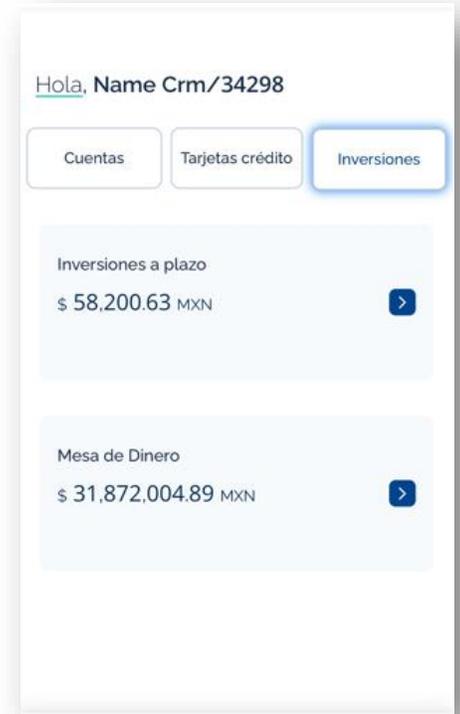




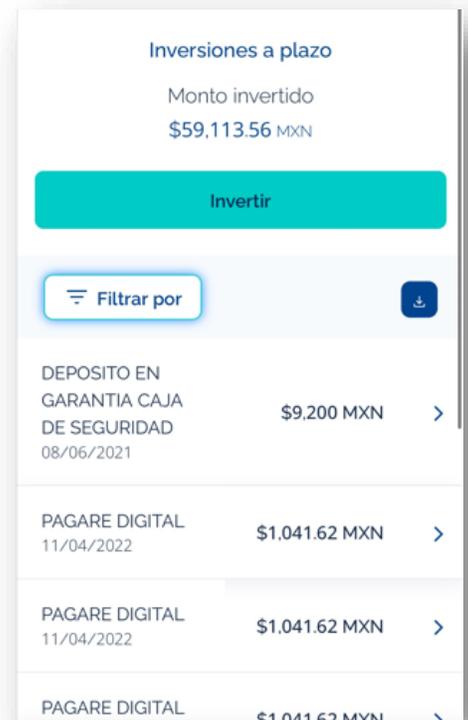
# Consulta de fondos de inversión

En este módulo podrás consultar la información de tus fondos de inversión

1. Se accede al **menú inversiones**
2. Selecciona la opción de **Inversiones a plazo**



3. Se listará el detalle de las inversiones realizadas, mostrando el **total en la parte superior**



# Consulta mesa de dinero

En este módulo podrás consultar la información de tu mesa de dinero

1. Se accede al **menú inversiones**
2. Selecciona la opción de **Mesa de dinero**



2. En la pestaña “Posición” te listara la información con los siguientes datos:

- Tipo
- Fecha inicio
- Vencimiento
- Emisión
- Títulos
- Precio
- Importe
- Plazo
- Tasa
- Interés



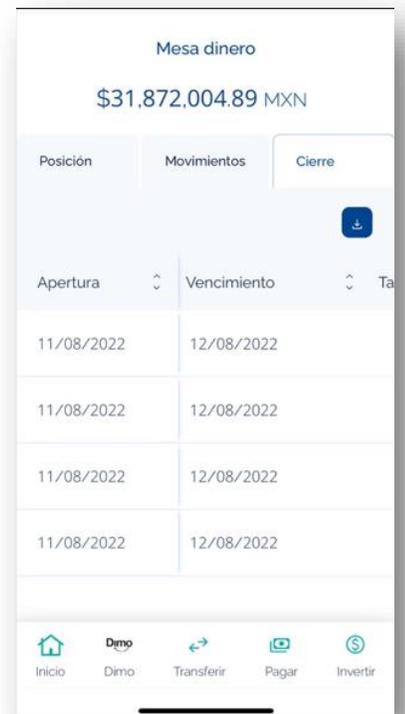
3. En la pestaña “Movimientos” te listara la información con **los siguientes datos:**

- Tipo
- Fecha de operación
- Emisora
- Precio
- Títulos
- Importe
- Plazo
- Tasa
- Interés
- ISR
- Total vencimiento



4. En la pestaña “Cierre” te listara la información con **los siguientes datos:**

- Apertura
- Vencimiento
- Rendimiento
- Monto
- Emisión
- Títulos
- Precio
- Interés
- Saldo estimado

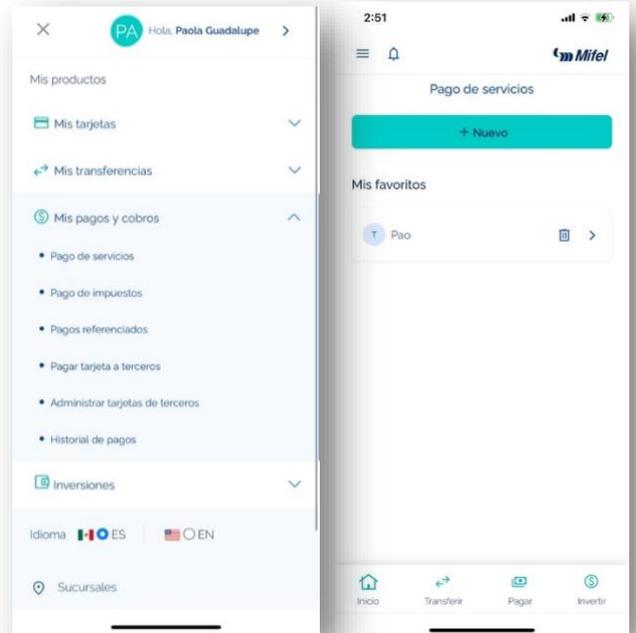


# Pago de servicios.

Realiza el pago de tus servicios desde tu App.

1. Inicia sesión en **Mifel Móvil**

2. En el menú desplegable del lado izquierdo selecciona **Mis pagos y cobros/pago de servicios**



3. Selecciona el **pre-registro** con el pago de servicio que deseas realizar

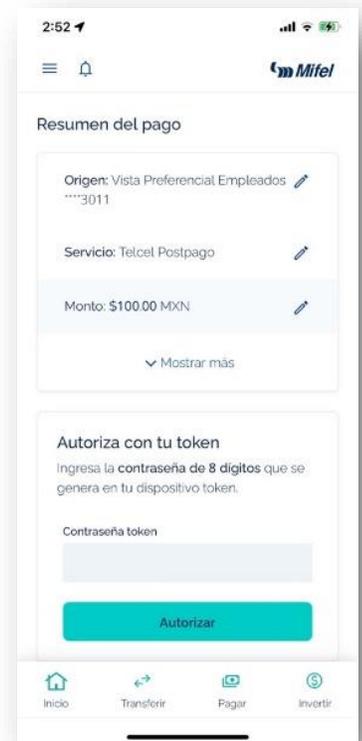


4. Selecciona el **tipo de pago** que deseas realizar

## 5. Completa el **formulario de pago**

- Cuenta la cual realizara el cargo.
- Monto a pagar.
- Referencia de pago

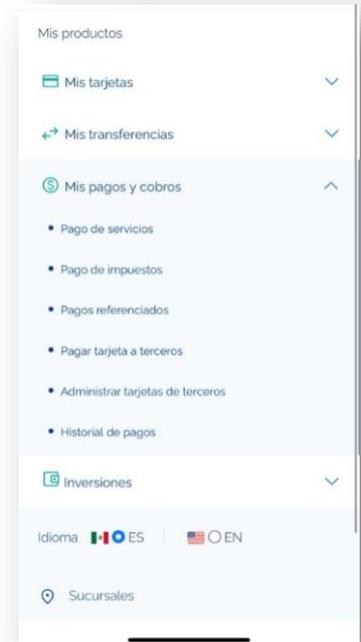
## 6. **Autoriza la operación** generando e ingresando una **Contraseña token.**



# Pago referenciado.

En este apartado podrás realizar el pago de una línea referenciada Mifel.

1. Inicia sesión en **Mifel Móvil**
2. Selecciona el menú **de hamburguesa**
3. Da clic en mis **pagos y cobros**



4. Captura en el formulario la información **solicitada**



5. Confirma la información, ingresa la cantidad o valida que la cantidad **indicada sea la correcta**
6. Da clic **en continuar**

Clave de referencia  
1812035A

Cuenta beneficiaria  
\*\*\*\*7894

Institución  
PRUEBASRAPSPRINT2

Motivo de pago  
Prueba llenado

Vigencia  
31/12/2023

Monto a pagar  
\$

Continuar

Inicio Transferir Pagar Invertir

7. Valida la confirmación **del pago**

¡Pago realizado!

\$0.10 MXN

Origen Cuenta Digital Mifel \*\*\*\*9756

Detalle de pago referenciado

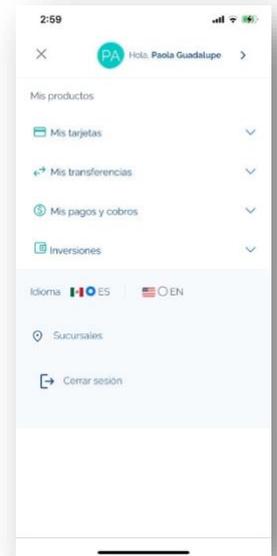
Cuenta beneficiaria	****2085
Referencia	1234598
Institución	INMUEBLE
Motivo de pago	Pagos RAP
Vigencia	31/12/2023

Folio 1923632

# Información personal.

Consulta tus datos registrados en tu banca electrónica.

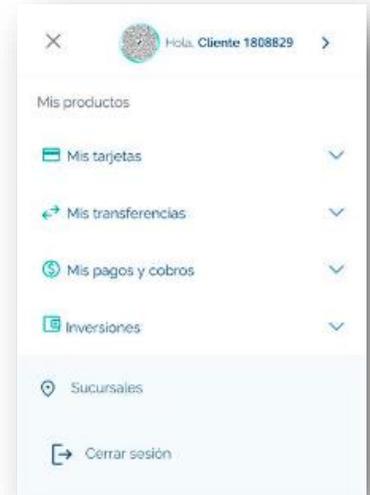
8. Inicia sesión en **Mifel Móvil**
  
9. En el menú desplegable del lado izquierdo selecciona la flecha que esta enseguida de tu nombre en la **parte superior izquierda**
  
10. Se desplegará la **información de tu perfil.**
  - Foto de perfil (Editable)
  - Nombre completo
  - correo
  - Teléfono



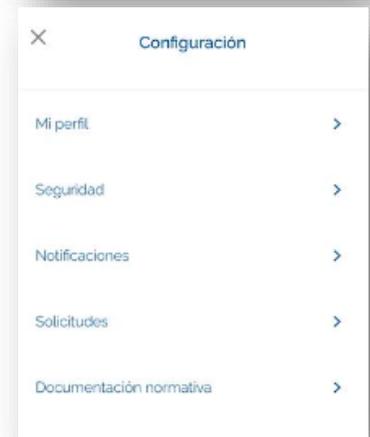
# Actualización de régimen fiscal

En este módulo podrás realizar la actualización del régimen fiscal.

1. Ingresa al menú **de configuración**



2. Ingresa al sub menú **“Mi perfil”**



3. Desliza la barra a la parte izquierda y selecciona la opción **“Régimen fiscal”**



4. Da clic en la **opción Modificar**



5. selecciona dentro del menú el régimen fiscal al **cual corresponda**



6. Confirma la actualización **del régimen**

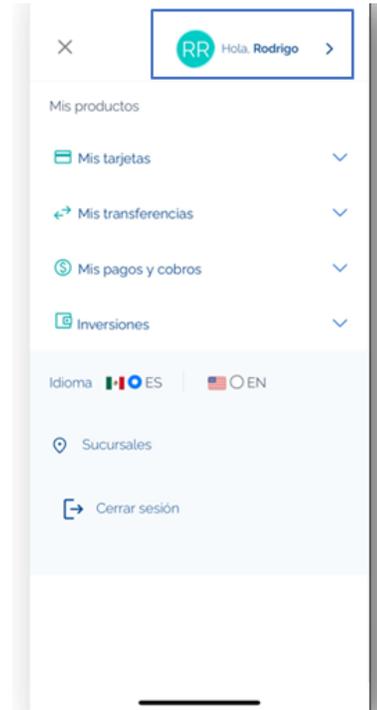


# Solicitud de cancelación de domiciliación

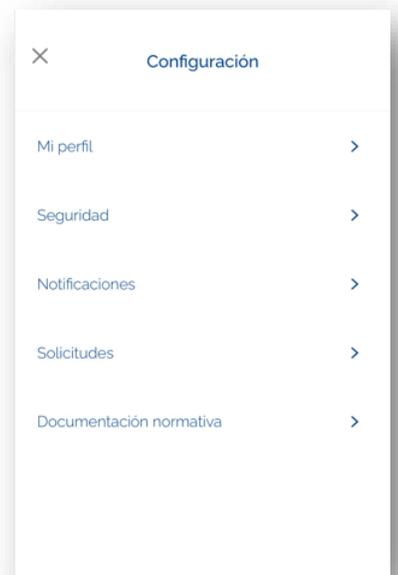
En este módulo podrás realizar la cancelación de pagos domiciliados

1. Acceder desde el **menú hamburguesa**

2. Menú **“Configuración”**



3. Selecciona la opción **“Solicitudes”**



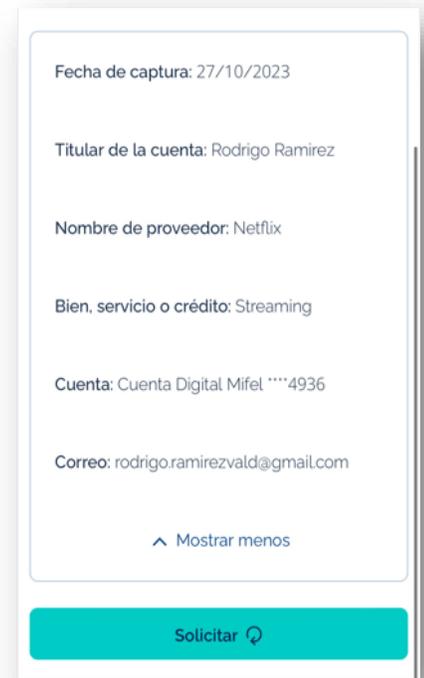
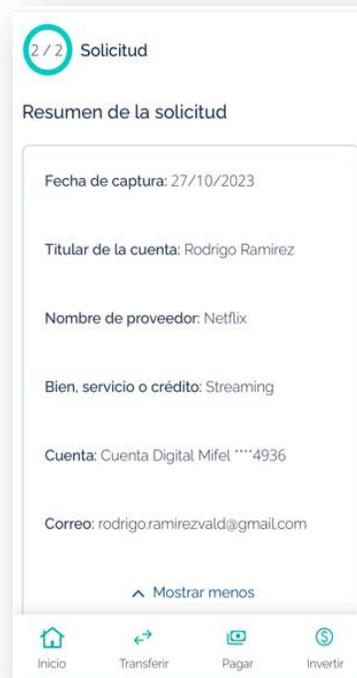
#### 4. Selecciona la pestaña “Cancelación de domiciliación”

#### 5. Se complementan los **datos solicitados**:

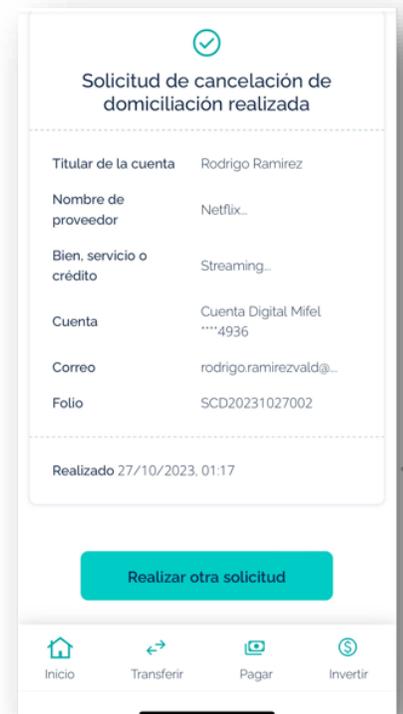
- Nombre del proveedor
- Bien, servicio o crédito
- Identificación generada por el proveedor (opcional)
- Cuenta donde se efectúa el cargo

6. Valida tus **datos**

7. Da clic en **“Solicitar”**



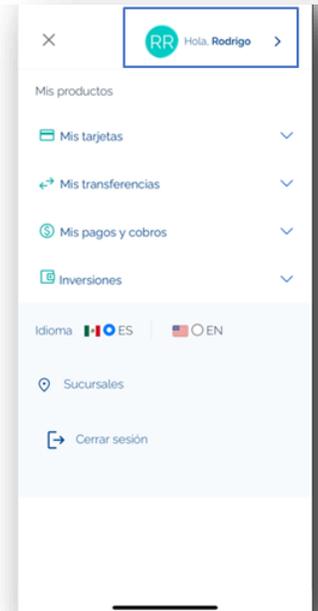
8. Valida la leyenda de solicitud de cancelación de domiciliación se ha **actualizado con éxito**



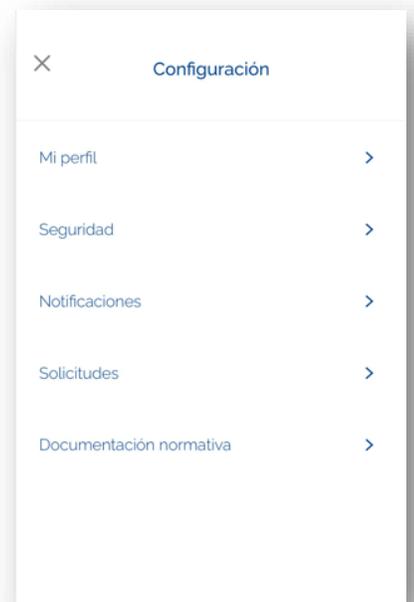
# Descargar contrato

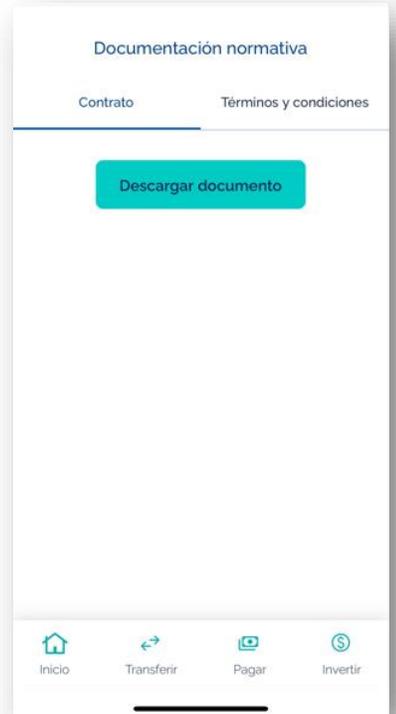
En este módulo podrás consultar el contrato de productos y servicios bancarios

1. Acceder desde el **menú hamburguesa**
2. Menú **“Configuración”**



3. Selecciona la opción **“Documentación normativa”**





- 4. Selecciona la pestaña “Contrato”
- 5. Da clic en “Descargar documento”

- 6. Se visualizará el contrato de productos y servicios bancarios

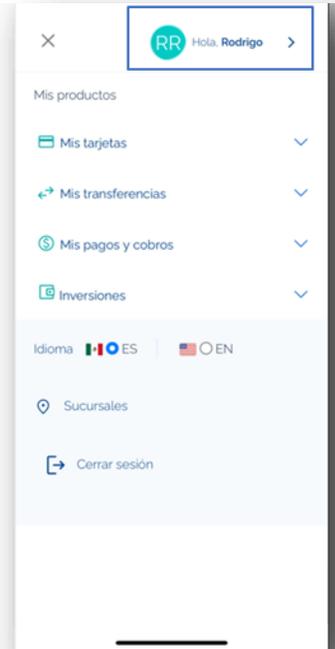


# Términos y condiciones

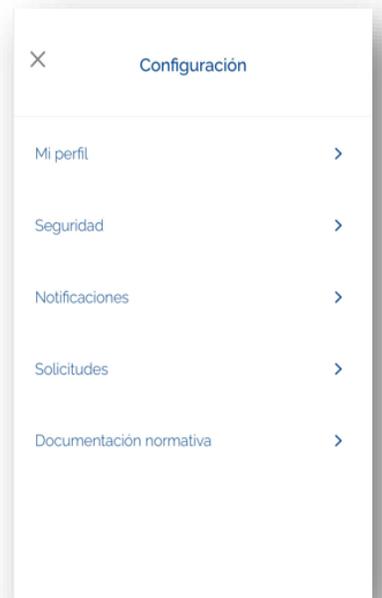
En este módulo podrás consultar los términos y condiciones para el servicio de banca electrónica Mifel

1. Acceder desde el menú hamburguesa

2. Menú “Configuración”



3. Selecciona la opción “Documentación normativa”





- 4. Selecciona la pestaña “Términos y condiciones”
- 5. Da clic en “Descargar documento”



- 6. Se visualizarán los términos y condiciones



# Listado de notificaciones

En este módulo podrás consultar tu listado de notificaciones

1. Desde el menú inicio, da clic en el icono de la campana

En caso de que se tengan notificaciones no leídas se mostrará un **punto rojo**



2. Posteriormente se mostrarán las notificaciones recibidas **con los siguientes datos:**

- Título
- Detalle
- Fecha y hora en la que se creó la notificación

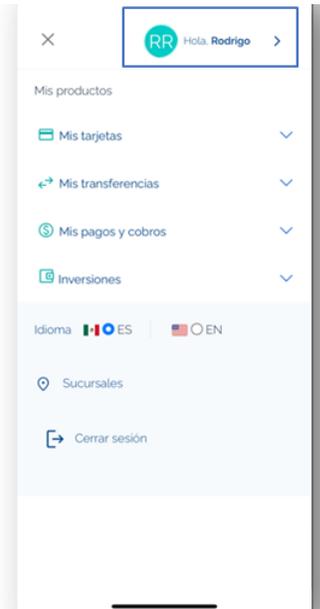


# Información del ejecutivo

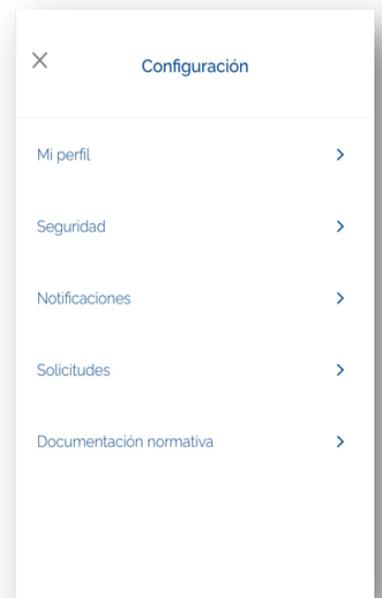
En este módulo podrás consultar tu listado de notificaciones

1. Acceder desde el **menú hamburguesa**

2. Menú **“Configuración”**



3. Selecciona la opción **“Seguridad”**



#### 4. Selecciona la pestaña “Información de ejecutivo”

Se mostrará la información de tu ejecutivo asignado con los **siguientes datos**:

- Teléfono de contacto
- Nombre Completo
- Área
- Sucursal
- Correo

