

Guía de compatibilidad de sistema operativo y navegador para la Banca en Línea y la Aplicación Móvil



Índice con enlaces actualizados a las páginas

Requerimientos del sistema	1
Requerimientos de resolución y de lector de PDF	1
Requerimientos del navegador: Internet Explorer, Microsoft Edge, Chrome, Firefox y Safari	2-5
Cómo reconocer y eliminar una versión falsa de Google Chrome	3-4
Aplicación Móvil de Apple Bank: Compatibilidad del sistema y conexión	5
Resolución de cámara necesaria para utilizar el servicio de Depósito a distancia móvil	6
Software de gestión de cuentas de terceros	6

Introducción

En esta práctica guía se proporciona el hardware, software y otras características necesarias para acceder a los servicios de Aplicación Móvil y Banca en Línea de Apple Bank. Siga las instrucciones y utilice los enlaces útiles que figuran en esta guía para asegurarse que está listo para usar nuestro servicio.

Requerimientos del sistema

La computadora que utilice debe tener los siguientes requerimientos:

- PC estándar o Mac® con un procesador de al menos 1 gigahertz (GHz) y 1 GB de RAM
- Actualizaciones de navegador disponibles aplicados para mejorar la seguridad que proporcionan protección antivirus y programas espía
- Microsoft® Windows® Vista Service Pack (SP) 2 y 3, Microsoft Windows 7/8/10, o MAC OS X
- Conexión a internet por cable, Línea de abonado digital (DSL) o Red digital de servicios integrados (ISDN)

Verifique su sistema para determinar si el sistema operativo cumple con los requerimientos.

Windows:

1. Haga clic en el botón de Inicio , ingrese Computadora en el cuadro de búsqueda, haga clic derecho en Computadora y luego haga clic en Propiedades o Ayuda/Asistencia o Mi PC.
2. Busque debajo de edición de Windows para ver la versión y edición de Windows que ejecuta su PC.

Mac:

1. Haga clic en el logo Apple que figura en la esquina superior izquierda de la pantalla.
2. Haga clic en Acerca de esta Mac.
3. Escriba su modelo, versión y número de serie.
4. Haga clic en Reporte del sistema para ver la información sobre el Hardware, la Red y el Software.

Requerimientos de resolución

La resolución de la computadora de escritorio y portátil puede ser de cualquier altura, pero debe ser compatible con al menos 1300 píxeles de ancho. **Importante:** Si no puede visualizar la Banca en Línea en la pantalla, limpie el cache presionando Ctrl+F5 para todos los navegadores Windows. Si usa Safari, use las teclas de acceso directo OPTION+COMMAND+E. Para todos los demás navegadores en Mac, use las teclas de acceso directo Ctrl+Shift+Delete.

Requerimientos de lector de PDF

Apple Bank le recomienda usar Adobe Reader. A continuación, se indican los requerimientos de capacidad para cada sistema operativo. Si selecciona un lector de PDF alternativo, es posible que los documentos no se muestren según lo previsto.

Requerimientos de PDF para Windows:

- Procesador de 1.5GHz o más rápido
- Windows Server 2008 R2 (64-bit), 2012 (64-bit), o 2012 R2 (64-bit); Windows 7 (32-bit y 64-bit), Windows 8 (32-bit y 64-bit) o Windows 10 (32-bit y 64-bit)
- 2 GB de RAM
- 4.5 GB de espacio disponible en el disco duro
- Resolución de pantalla de 1024x768
- Internet Explorer 11; Mozilla® Firefox® (ESR), Chrome

Requerimientos de PDF para Mac:

- Procesador Intel
- MacOS v10.13, 10.14, 10.15 u 11
- 2 GB de RAM
- 2.75 GB de espacio disponible en el disco duro
- Resolución de pantalla de 1024x768
- Safari 10 u 11 (El complemento para navegador para Safari solo es compatible con un procesador Intel de 64-bit)

Usar PDF en aplicaciones móviles

Es opcional trabajar con estas tres aplicaciones móviles.

- Adobe Acrobat Reader: [Apple](#), [Android](#), [Windows Phone](#)
- Adobe Fill & Sign: [Apple](#), [Android](#)

Requerimientos del navegador

Revise los requerimientos para el navegador que tiene y utilice el enlace correspondiente para verificar que tiene la versión del navegador más reciente.

Los usuarios de Internet Explorer deben actualizarse a Microsoft Edge antes del 7 de abril de 2020

Nota: A partir del 7 de abril de 2020, Microsoft finalizará el servicio al cliente durante la vida útil para Internet Explorer 11 (IE11). **Todos los usuarios de la Banca en Línea de Apple Bank con IE11** deben actualizar sus navegadores a **Microsoft Edge** antes de esta fecha para acceder a sus cuentas. Revise la información que figura debajo para los requerimientos de navegador para Microsoft Edge.

Si utiliza un sistema operativo de Microsoft Windows más antiguo, necesita utilizar Firefox como navegador alternativo.

Microsoft Edge

Requerimientos del sistema informático:

- Windows: Microsoft Windows 10 o posterior (32-bit o 64-bit)
- Mac: Sierra 10.12 o posterior.

Requerimientos para teléfonos y tabletas Android:

- Edge se encuentra disponible en los sistemas operativos en Android 4.4 (KitKat) o posterior.

Requerimientos para iPhones y iPads:

- Edge está disponible para iPads o iPhones con iOS11 o posterior.

Para habilitar cookies en Microsoft Edge:

1. Abra Microsoft Edge.
2. Haga clic en el botón de tres puntos Más acciones, seleccione Configuración.
3. Haga clic en Ver configuración avanzada.
4. En la sección Cookies, seleccione No bloquear cookies.

[Descargar Microsoft Edge](#)

Google Chrome

Requerimientos del sistema informático:

- Windows: Microsoft Windows 10 o posterior, procesador Pentium 4 o posterior con soporte para SSE3
- Mac: OS X El Capitan 10.11 o posterior

Requerimientos para teléfonos y tabletas Android:

- Chrome se encuentra disponible en los sistemas operativos en Android 5.0 (Lollipop) o posterior.

Requerimientos para iPhones y iPads:

- Chrome está disponible para iPads o iPhones con iOS 12.2 o posterior.

Para habilitar cookies en Google Chrome (PC):

1. En su computadora, abra Google Chrome.
2. En el extremo superior derecho, haga clic en Más y luego Configuración.
3. En la parte inferior, haga clic en Mostrar configuración avanzada.
4. En la sección Privacidad, haga clic en Configuración de contenido.
5. Utilice la sección Cookies para habilitar cookies de terceros. Seleccione Permitir configurar datos locales. Asegúrese de que la casilla Bloquear cookies de terceros y datos de sitios no esté marcada.

Para habilitar cookies en Google Chrome (Mac):

1. Abra Preferencias de Chrome, haga clic en Configuración, luego haga clic en Mostrar configuración avanzada.
2. En Privacidad, haga clic en Configuración de contenido.
3. Utilice la sección Cookies para habilitar cookies de terceros. Seleccione Permitir configurar datos locales. Asegúrese de que la casilla Bloquear cookies de terceros y datos de sitios no esté marcada.

Descargar Chrome

Asegúrese de que tiene la Versión original de Google Chrome

Recientemente se han descubierto diversas páginas de versiones falsas de Chrome. Siga los sencillos pasos que aparecen a continuación para asegurarse de que está usando la versión original de Google Chrome.

1. Abra su versión actual de Chrome
2. Ingrese la siguiente información en la barra de direcciones que se encuentra en la parte superior: chrome://version y presione la tecla Aceptar
3. Podrá ver el sello de Google Chrome  y un número de versión de Chrome (ver captura de pantalla a continuación). Esto confirma que está utilizando la versión oficial de Chrome.
4. Si no ve una versión de Google Chrome similar a la que figura en la captura de pantalla, está usando una versión falsa. Para eliminarla, siga los pasos a continuación.

Captura de pantalla:

 chrome
Google Inc.
Copyright 2017 Google Inc. All rights reserved.

Google Chrome: 55.0.2883.91 (Official Build)
(32-bit)
Revision: 733808abc67b7fce93430fcb00127707
bffe4639-refs/branch-heads/2883@{#732}

Cómo eliminar una versión falsa de Google Chrome

Mac:

1. Localice su carpeta de Aplicaciones.
2. Localice el navegador falso.
3. Arrastre el ícono del navegador falso a la Papelera.

Windows:

1. Cierre todas las aplicaciones abiertas.
2. Haga clic en el botón de Inicio  y diríjase al Panel de Control.
3. Encuentre Programas/Programas y Características, y haga clic en Desinstalar un programa.
4. Localice el navegador falso en la ventana Programas y haga clic sobre él.
5. Haga clic en el botón Desinstalar que se encuentra en el menú superior. Cierre todas las ventanas y pestañas del navegador.

[Aprender más](#)

Firefox

Requerimientos del sistema informático:

Windows:

- Microsoft Windows 10
- Procesador Pentium 4 o superior
- 512 MB de RAM/2 GB de RAM para la versión de 64-bit
- 200 MB de espacio disponible en la unidad de disco duro

Mac:

- OS X 10.12 o posterior
- Computadora Macintosh con un procesador Intel x86
- 512 MB de RAM
- 200 MB de espacio disponible en la unidad de disco duro

Requerimientos para teléfonos y tabletas Android:

- Disponible para todos los dispositivos con Android 4.1 o posterior
- 50 MB de almacenamiento
- 384 MB de RAM
- Resolución de 320 píxeles de alto por 240 píxeles de ancho

Requerimientos para iPhones y iPads:

- Firefox está disponible para iPads o iPhones con iOS10.3 o posterior.

Para habilitar cookies en Firefox (PC):

1. Haga clic en Herramientas y luego haga clic en Opciones.
2. Haga clic en Privacidad en el panel superior.
3. Seleccione la casilla de verificación etiquetada como Aceptar cookies de sitios.
4. Seleccione la casilla de verificación etiquetada como Aceptar cookies de terceros.
5. Haga clic en Aceptar.

Para habilitar cookies en Firefox (Mac):

1. Diríjase al menú desplegable de Firefox.
2. Seleccione Preferencias.
3. Haga clic en Privacidad.
4. En Cookies, seleccione la opción Aceptar cookies de sitios.

Descargar Firefox

Safari

Safari ya no es compatible ni está disponible en dispositivos Windows y Android.

Requerimientos para Mac:

- Safari es el navegador predeterminado que está incluido con su dispositivo.
- OS 12 o posterior

Requerimientos para iPhones y iPads:

- Safari es el navegador predeterminado que está incluido con su dispositivo.
- iOS12 o posterior

Para habilitar cookies en Safari:

1. Diríjase al menú desplegable de Safari.
2. Seleccione Preferencias.
3. Haga clic en Privacidad en el panel superior.
4. En Bloquear cookies, seleccione la opción Nunca.

Descargar Safari

Aplicación Móvil de Apple Bank

En esta sección se describen los sistemas operativos, los tipos de conexiones y las resoluciones de cámara que son compatibles con la Aplicación Móvil de Apple Bank que puede descargar desde Apple Store (para dispositivos Apple) o Google Play (para dispositivos Android™).

Tenga en cuenta los siguientes detalles sobre la Aplicación Móvil de Apple Bank:

- Se requiere una dirección de correo electrónico y un número de teléfono válido.
- Asegúrese de que su dirección de correo electrónico y teléfono móvil están actualizados dentro del servicio de Banca en Línea.
- La Aplicación Móvil de Apple Bank opera mejor cuando está activado el GPS o la aplicación nativa de mapas (también llamada servicios de localización).

Para verificar la compatibilidad de su dispositivo móvil, revise la siguiente información:

- Los **dispositivos Android** deben ser versión 7.0 (Nougat) y posteriores.
 - o Aplica a teléfonos Android fabricados en 2014 y posteriormente

- Los **dispositivos Apple** deben tener iOS 13 y posterior. **Ver dispositivos mencionados de Apple**
 - o iPhone SE y posteriores
 - o iPad Pro y Air (3.ª generación)
 - o iPad Mini (5.ª generación)
 - o iPod Touch (7.ª generación)

Los siguientes sistemas operativos **no** son compatibles con la Aplicación Móvil de Apple Bank:

- Windows Phone®
- BlackBerry®
- Kindle Fire™

Conectividad móvil

La conectividad móvil debe ser 5G, 4G LTE o Wi-Fi.

Utilizar el servicio de Depósito a distancia móvil

Se requiere un dispositivo móvil con una cámara posterior para depositar cheques con la funcionalidad de captura para depósito a distancia móvil (mobile remote deposit capture, MRDC) de Apple Bank. La resolución de la cámara posterior debe ser de al menos 5 megapíxeles. Para determinar la resolución de la cámara posterior, verifique la guía de usuario del dispositivo o diríjase al sitio web del fabricante del dispositivo e ingrese el número de modelo.

Software de gestión de cuentas de terceros

Tenga en cuenta la siguiente información sobre la compatibilidad de este software con la Banca en Línea de Apple Bank.

- **Microsoft Money:** Sabemos que algunos consumidores finales pueden exportar el Historial de la cuenta con éxito desde la Banca en Línea de Apple Bank a la mayoría de las versiones recientes de Microsoft Money. Sin embargo, Microsoft ya no es compatible con esos productos; por lo tanto, Apple Bank no puede garantizar la fiabilidad de las exportaciones realizadas hacia ellos. El uso de Microsoft Money con los datos de la Banca en Línea de Apple Bank queda a exclusivo criterio del usuario.
- **Intuit® Quicken® y QuickBooks®:** Apple Bank no participa con Quicken/QuickBooks, por lo que las cuentas deben ser ingresadas manualmente al comienzo.
 - o **Windows:** Utilice este [enlace](#) si debe incorporar sus cuentas de Apple Bank a su versión de Quicken para Windows. De lo contrario, siga el mismo proceso de Conexión como si estuviera usando las versiones 2014-2017 de Quicken para Windows.
 - o **Mac:** Utilice este [enlace](#) si debe incorporar sus cuentas de Apple Bank a su versión de Quicken para Mac. De lo contrario, siga el mismo proceso de Conexión como si estuviera usando las versiones 2015-2017 de Quicken para Mac.

¿Tiene inquietudes?

Llame al servicio CustomerLine al 914-902-2775. El número TDD es 800-824-0710.