

## 1. ¿Puedo utilizar mi teléfono celular o tableta para navegar en el Retiree Self-Services?

Recomendamos utilizar computadoras. Recuerde utilizar Internet Explorer para PC o Safari en caso de que sea usuario de Apple.

## 2. Olvidé mi contraseña. ¿Qué debería hacer?

Envíe un correo electrónico a [extranetsupport@iadb.org](mailto:extranetsupport@iadb.org) con su nombre de usuario (Retiree ID). Escriba “Retiree Password Reset” como asunto (subject).

## 3. ¿Por qué mi contraseña expiró? ¿Qué debo hacer?

La seguridad de la información de nuestro personal y del Banco es nuestra prioridad. Como parte de la seguridad del Retiree Self-Services todas las contraseñas deben ser reseteadas cada 120 días.

En la página de autenticación obtendrá un mensaje diciendo “Your password has expired” (“Su contraseña ha expirado”). El sistema le pedirá que escriba la contraseña expirada y luego le pedirá que cree una nueva. Recuerde que las contraseñas deben cumplir con lo siguiente:

- 10 caracteres
- Por lo menos 1 letra y por lo menos una de las letras debe estar en mayúsculas
- Por lo menos 1 número.

## 4. Mi Retiree Self-Services no descarga y no puedo ver nada. ¿Qué debo hacer?

- a) Asegúrese de que los pop-ups estén habilitados siguiendo las instrucciones de estas guías [Usuarios de PC/Windows](#) | [Usuarios de Apple](#)
- b) Actualice la ventana (PC: presione **Ctrl** y **F5** simultáneamente / Apple: oprima **Command** ⌘ y **R** simultáneamente).
- c) Si es la primera vez que accede al sistema, pueda que tome unos minutos en cargar y aparecer.

## 5. ¿Cómo puedo revisar mi dirección completa de domicilio en el Retiree Self-Services? Lo único que puedo ver es el nombre de la calle y la ciudad.

Haga clic en el ícono del lápiz (al costado de la dirección) para revisar los detalles de su dirección de domicilio. Si no puede ver el ícono de lápiz, haga clic en “Details” al costado de la dirección.

### 6. Me siguen saliendo mensajes de Java, ¿qué debo hacer?

Ignórelos. Si tiene problemas para navegar en su Retiree Self-Services, por favor contáctese con [VPF/SRP@iadb.org](mailto:VPF/SRP@iadb.org)

### 7. ¿Cómo cierro mi sesión del sistema?

Para salir de su sesión cierre todas las ventanas del Retiree Self-Services.

### 8. ¿Mi información está segura en el Retiree Self-Services?

La seguridad de la información de nuestro personal y del Banco es nuestra prioridad. El BID ha adoptado las mejores prácticas del mercado en seguridad de los sistemas, ha implementado la última tecnología y ha desarrollado un plan robusto de seguridad para velar por la confidencialidad de la información.

Parte del plan de seguridad, son los pasos que el usuario debe seguir para activar su cuenta, así como el hecho de que las contraseñas deben ser cambiadas cada 120 días.

**Nota Importante por su Seguridad:** no comparta su usuario y contraseña.

### 9. ¿Puedo revisar mi información de impuestos (Tax reimbursement) en el Retiree Self-Services?

No, pero la sección "[Taxes](#)" del Portal del IDB Group Retiree provee información sobre el procedimiento de reembolso de impuesto, copia del manual de impuesto y formularios.

Para consultar su información de impuesto y enviar su "Tax Settlements" conéctese al sistema [GlobalAdvantage de Deloitte](#).

### 10. ¿Puedo cambiar el idioma del Retiree Self-Services?

No, el Retiree Self-Services está configurado en inglés, sin embargo, para su facilidad las guías de uso para acceder y navegar en el sistema están disponibles en inglés y español en [www.iadb.org/RetireeSelfServices](http://www.iadb.org/RetireeSelfServices) .