



Banca Móvil **Bancoomeva**

A donde vayas, contigo

**PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE ESTE SERVICIO
CONTÁCTENOS EN:**

Armenia: 606 735 7878 • **Barranquilla:** 605 385 8686 • **Bogotá:** 601 745 8686

Bucaramanga: 607 698 5656 • **Buenaventura:** 602 297 8686

Cali: 602 524 1318 • **Cartagena:** 605 694 5656 • **Cúcuta:** 607 595 5050

Ibagué: 608 277 1555 • **Manizales:** 606 891 8686 • **Medellín:** 604 604 6868

Montería: 604 789 4242 • **Neiva:** 608 863 1212 • **Palmira:** 602 273 3302

Pasto: 602 737 4242 • **Pereira:** 606 340 1313 • **Popayán:** 602 837 3232

Santa Marta: 605 436 5959 • **Sincelejo:** 605 276 4545 • **Tunja:** 608 747 1717

Valledupar: 605 589 7878 • **Villavicencio:** 608 684 8686

Yopal: 608 633 4040 • **Resto del país:** 01 8000 941318 opción 2,4.

www.bancoomeva.com.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

**Bancoomeva**
Nos facilita la vida

Bancoomeva S.A. Entidad Bancaria

A.	Activación de la Aplicación Móvil.....	6
A.1.	Proceso de Onboarding por Banca Móvil.....	10
A.2.	Reactivación de Banca Móvil.....	12
A.3.	Reactivación Banca Móvil con olvido de clave.....	14
A.3.1.	Política de Tratamiento de Datos.....	15
A.4.	Activación de Huella Digital.....	16
A.5.	Ingreso con Huella Digital.....	18
A.6.	Bloqueo de los Canales Virtuales.....	18
B.	Clave Dinámica.....	19
C.	Aumento de seguridad.....	23
D.	Zona transaccional.....	24
D.1.	Consulta de saldos y movimientos.....	24
D.2.	Transferencias.....	26
D.3.	Matricula de productos de terceros.....	28
D.4.	Avances de Tarjeta de crédito.....	30
D.5.	Pagos.....	32
D.5.1.	Pago Estado Cuenta.....	32
D.5.2.	Pago de tarjeta de crédito propia.....	34
D.5.3.	Pago de servicios públicos.....	36
E.	Oficinas y Cajeros.....	38
F.	Notificaciones.....	39
G.	Billetera.....	40
G.1.	Transferencia Ágil.....	41
H.	Contáctenos.....	43
I.	Recargas.....	44
J.	Menú.....	48
J.1.	Bloqueo y Desbloqueo Tarjetas de Crédito VISA.....	49
J.2.	Cliente Viajero.....	54
J.3.	Configuración.....	56
J.3.1.	Cambio de Clave Móvil.....	56
K.	Cerrar sesión.....	57
L.	Cuenta Ágil.....	58
M.	Alcancia.....	60
N.	Control de cambios.....	67

Recomendaciones antes de usar tu Banca Móvil

- Debes tener un Smartphone con sistema operativo Android o iOS.
- Debes descargar la aplicación en las tiendas definidas para cada sistema operativo e instalarla en tu celular.
- Tener un plan de datos con tu operador o conexión a Internet (WiFi).
- Debes tener matriculadas las facturas de servicios y estados de cuenta terceros en la Oficina Virtual u oficina física previamente.
- Para matricular cuentas de terceros, debes tener una tarjeta Débito o Crédito Activa, si no la tienes, puedes acercarte a nuestras oficinas.

Dispositivos que soportarán la aplicación

La aplicación **Bancoomeva** será soportada por Smartphone basados en **Android y IOS**.

Nota:

la presentación en dispositivos Tablet, será igual a la presentada en Smartphone, el diseño de comportamientos distintos que hagan diferenciación entre estos no están contemplados.

Descarga e Instalación de la Aplicación Móvil

La descarga de la aplicación móvil Bancoomeva se deberá realizar desde la tienda de aplicaciones correspondiente Play store (Android) o App store (iPhone)

Pantalla de inicio

En la pantalla de inicio encontramos los siguientes iconos:



- **Banca Móvil:**

Seleccionando esta opción se accede a las diferentes funcionalidades de consultas y transacciones de la banca móvil.



- **Notificaciones:**

Seleccionando esta opción se accede a la funcionalidad de Notificaciones que llegan enviadas por Bancoomeva.



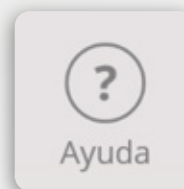
- **Billetera:**

Seleccionando esta opción podrá realizar transferencias entre cuentas Bancoomeva inscritas para este servicio.



- **Ubícanos:**

Seleccionando esta opción se accede a la funcionalidad de búsqueda y localización de cajeros automáticos y red de oficinas.



- **Ayuda:**

Seleccionando esta opción se podrá acceder a un menú donde se despliegan la opción de ayuda:

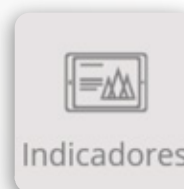
- **Preguntas frecuentes:** Seleccionando esta opción se accede a las preguntas y respuestas más comunes con las que se puede encontrar un usuario de la app.

- **Términos y Condiciones:** podrás tener acceso al detalle del documento donde están los términos y condiciones del servicio de Banca Móvil.



- **Opciones:**

Seleccionando esta opción se accede a las opciones de configuración del token. Esta opción debes usarla cuando tu celular ha tenido cambios en su configuración interna como cambio de uso horario. Puedes sincronizar el dispositivo para que en nuestro sistema quede correctamente configurado.



- **Indicadores económicos:**

Seleccionando esta opción se podrán consultar los indicadores económicos más representativos para el cliente, suministrados por el banco de la república en la URL:

<http://www.banrep.gov.co/es/-estadisticas>



- **Contacto:**

Seleccionando esta opción se accede a las líneas de atención al cliente en las diferentes ciudades, opción de chatear o llamar directamente a un asesor especializados.

Activación de la Aplicación Móvil

A continuación se presentan los pasos que se deberán realizar cuando se inicia sesión por primera vez en la aplicación Bancoomeva.

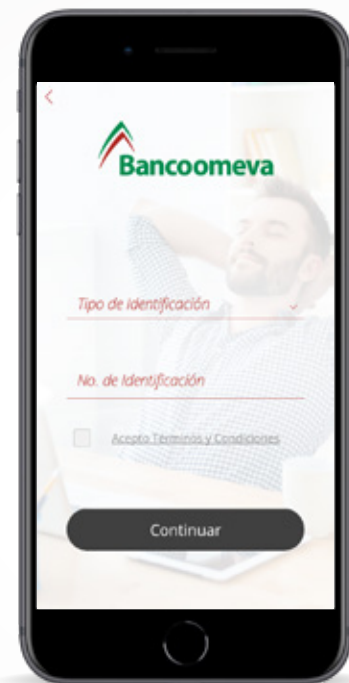
1. Para activar la banca móvil se deberá dar **clic en el icono Banca Móvil** y saldrá la siguiente pantalla.



2. Tipo de Identificación

Debes ingresar el número de identificación con el que estés creado en Bancoomeva; se aceptarán los siguientes tipos:

- Cédula de ciudadanía
- Carné de extranjería
- Registro Civil
- Tarjeta de Identidad

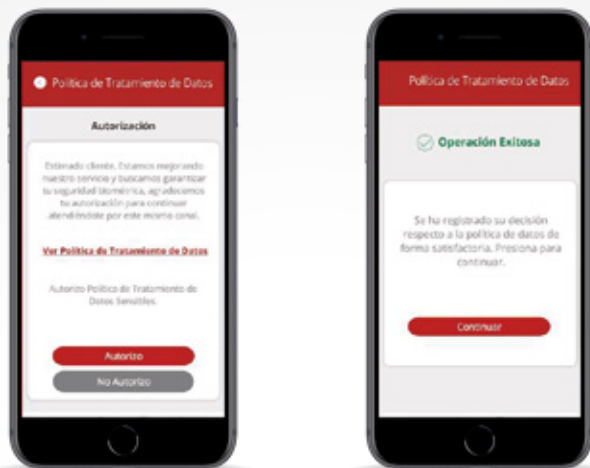


Acepto Términos y Condiciones: es necesario aceptar los términos y condiciones del producto para acceder a la aplicación. Si se desean consultar, la APP te llevará a nuestra página <http://www.bancoomeva.com.co/publicaciones.php?id=33036>

Se deberá dar clic en el botón Continuar y el sistema te llevará a la siguiente pantalla.

2.1. Política de Tratamiento de Datos

Además de Aceptar Términos y Condiciones es necesario Autorizar la Política de Tratamiento de Datos la cual se podrá consultar en el enlace Ver Política de Tratamiento de Datos.



Se debe dar clic en el botón Autorizo y luego en el botón Continuar.

3. Ingresar Código de Activación



En esta pantalla debes ingresar el código de activación recibido vía SMS de 6 dígitos

- Si presionas el botón Continuar y si es correcto el código de activación, debes continuar con el paso 4°.
- Si presionas la opción “Reenviar código” se enviará un nuevo código de activación vía SMS.

Nota

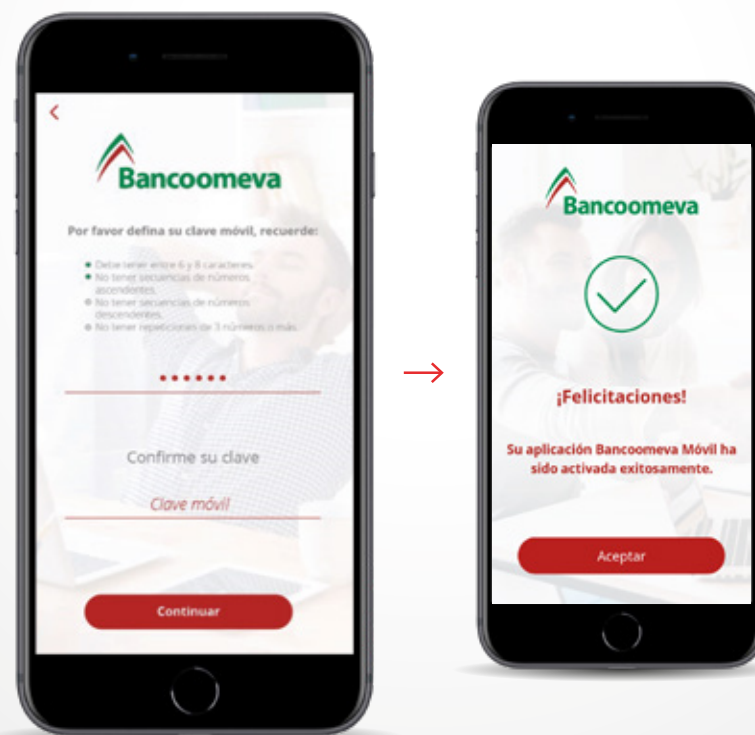
la opción de reenviar código, se habilitará después de pasados **30 segundos** de llegar a la pantalla.

4. Definición de Clave Móvil

En este paso el cliente deberá definir cuál será la clave de acceso a tu aplicación móvil que debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe ser numérica, la misma se utilizará para autenticar en Oficina Virtual.
- Su longitud debe ser mínimo de 6 y máximo de 8 caracteres.
- No debe tener una secuencia de números ascendentes o descendentes.
- No debe haber repeticiones de 3 números.
- No puede contener los números de identificación del cliente.

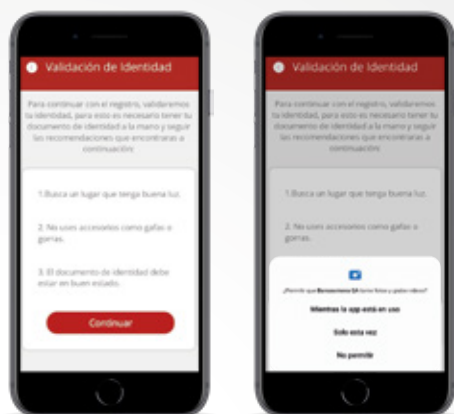
Deberás confirmar la clave definida y dar clic en el botón Continuar para finalizar tu registro.



Proceso de Onboarding por Banca Móvil

PASO 1

Ingresa a tu Banca Móvil y realiza la validación de tu identidad, recuerda darle permiso a la app para poder tomar la foto y seguir las recomendaciones:



PASO 2



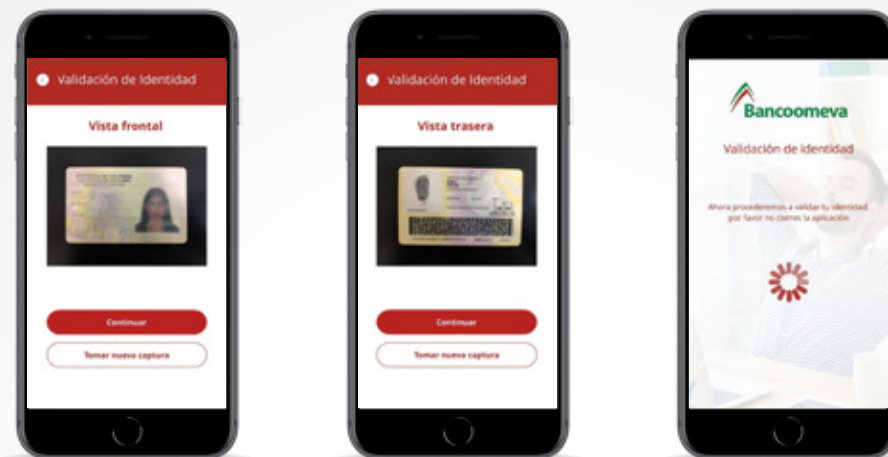
Prepárate para tomar la foto, recuerda seguir las recomendaciones ya dadas por tu Banca Móvil.



Espera mientras se realiza el proceso de validación.

PASO 3

Tómale una foto a tu documento, primero la vista frontal y luego la vista trasera, y espera mientras se valida tu identidad.



PASO 4

Crea tu clave de ingreso, sigue las recomendaciones para hacerlo.

¡Y listo! Ya podrás usar tu Banca Móvil.



Reactivación de Banca Móvil

A continuación se presentan los pasos que deberás realizar cuando cambias de dispositivo celular o descargas de nuevo la APP pero ya has realizado el registro previamente.

Si ya tenías la APP Bancoomeva activa **en otro dispositivo** o descargas de nuevo la aplicación en el mismo celular, deberás seguir los siguientes pasos:

- Ingresas al botón Banca Móvil.
- Ingresas el tipo de documento y el número de documento.
- Se muestra el mensaje en donde se indica que ya se ha realizado una activación previa.



- Al presionar el botón **Continuar** se solicita la clave de la Banca Móvil definida con anterioridad; si no la recuerdas, puedes restablecerla desde el link ¿Olvidó su clave?

- Si la clave es correcta, se enviara un código de activación vía SMS al celular registrado en Bancoomeva. Una vez realizado esto, la re-activación quedara exitosa.



Nota

Recuerda que solo puedes tener la APP activa en un solo dispositivo.

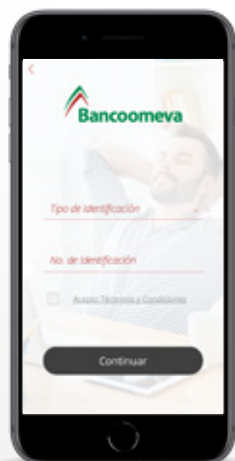
Reactivación Banca Móvil con olvido de clave

A continuación se presentan los pasos que deberás realizar cuando cambias de dispositivo celular o descargas de nuevo la APP pero ya has realizado el registro previamente y no recuerdas la clave de ingreso.

Activación existente

Si ya tienes la App activa y cambias de dispositivo o la descargas de nuevo pero no recuerdas la clave de acceso, deberás seguir los siguientes pasos:

- Ingresas al botón Banca Móvil.
- Ingresas el tipo de documento y el número de documento.
- Se muestra el mensaje en donde se indica que ya se ha realizado una activación previa.



Ingresas por el link ¿Olvidó su clave? Y se enviara un código de activación al celular.

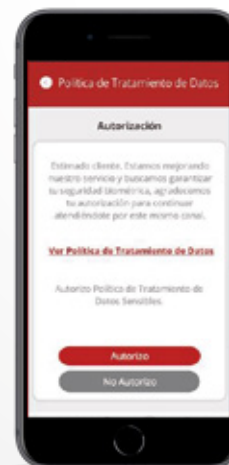


Defines tu nueva clave según los requisitos solicitados y la reactivación quedara exitosa.



Política de Tratamiento de Datos

Además de Aceptar Términos y Condiciones es necesario Autorizar la Política de Tratamiento de Datos la cual se podrá consultar en el enlace Ver Política de Tratamiento de Datos.

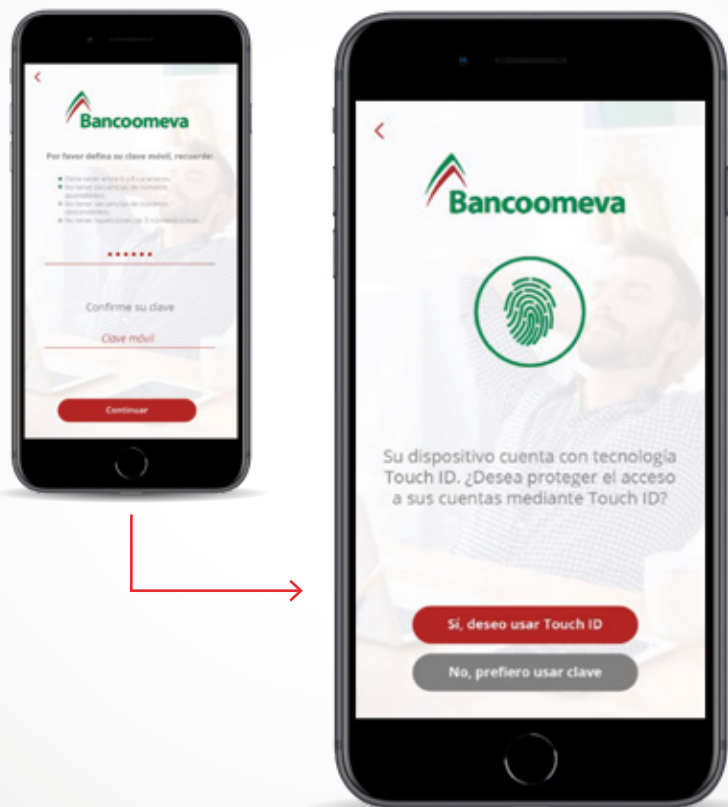


Se debe dar clic en el botón Autorizo y luego en el botón Continuar.

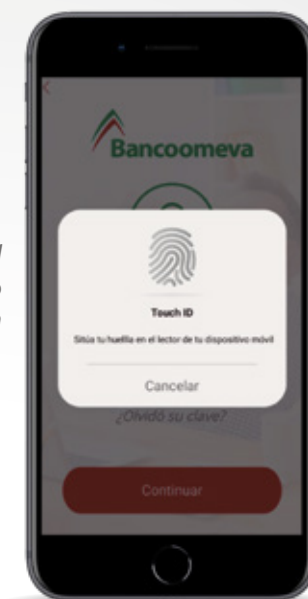
Activación de Huella Digital

Notificación de activación de huella

Al ingresar a tu Banca Móvil por primera vez y después de haber asignado la clave numérica, se presentará una pantalla en donde se te indica que tu dispositivo cuenta con la tecnología necesaria para hacer uso de la autenticación por medio de huella con la opción de aceptar o iniciar por medio de clave numérica.



Para activar la huella, debes poner el dedo pulgar en el lector del dispositivo hasta que la App te confirme que la activación es exitosa.



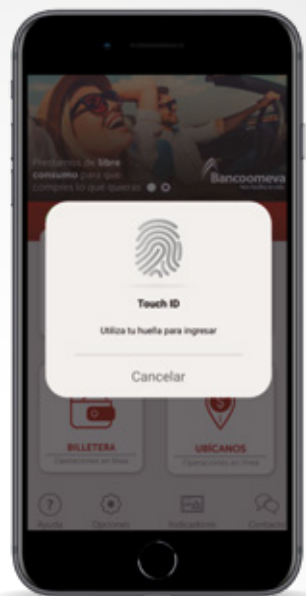
Nota

En caso de que la primera vez que realices tu login, rechaces hacer uso de identificación biométrica por Huella digital, podrás acceder a la zona de Configuración para activar el uso de huella y realizar tu Login.

Ingreso con Huella Digital

Ingresar Clave Móvil

Se presentará en la pantalla el mensaje que permite la validación de huella digital para continuar con la opción elegida. Si la validación es correcta se procederá en la sección indicada.



Bloqueo de los Canales Virtuales

¿Cómo se puede bloquear mi usuario de Banca Móvil Personal?

Cuando ingresas erróneamente tu contraseña más de 3 veces al iniciar sesión a la banca móvil personal o cuando haces el aumento de seguridad con la clave de tu tarjeta débito o crédito de forma errada.

¿Qué debo hacer?

En caso de que tu Banca Móvil Personal se haya bloqueado por alguna de las razones anteriores, debes comunicarte a las líneas de atención de Bancoomeva S.A. o acercarte a una de nuestras oficinas.

Clave Dinámica

Generalidades:

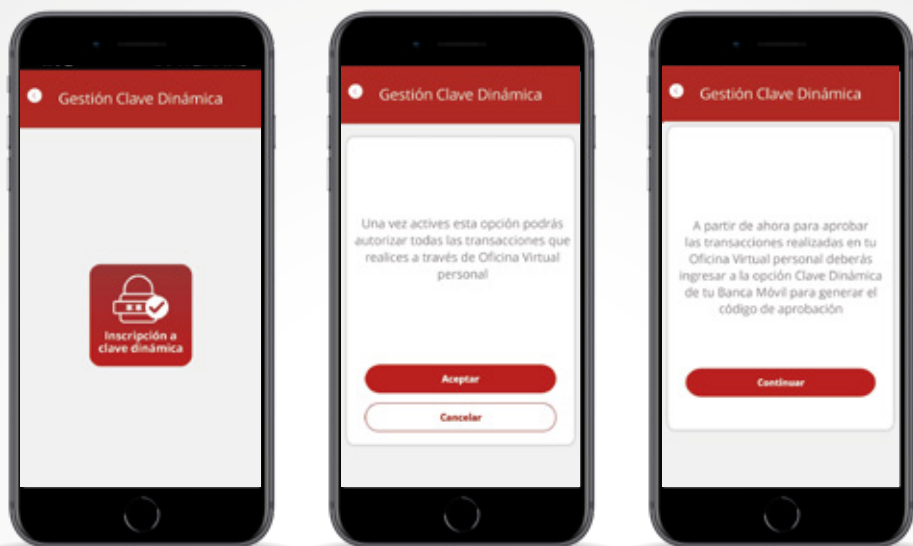
- Tu clave dinámica será la herramienta para aprobar las operaciones, tanto monetarias como no monetarias, en la Oficina Virtual Personas. Para poder acceder a esta función, necesitas tener descargada la Banca Móvil y haber completado el proceso de Onboarding Digital.
- Si estás registrándote en la Oficina Virtual Personas y aún no has activado la Banca Móvil, te pediremos que ingreses el OTP que te enviamos por mensaje de texto.
- Por otro lado, si estás registrándote en la Oficina Virtual Personas con la Banca Móvil activada, te pediremos la clave dinámica.
- Si decides cambiar la contraseña de tu Oficina Virtual Personas, solo podrás hacerlo a través de la Banca Móvil.

Flujo de la Banca Móvil

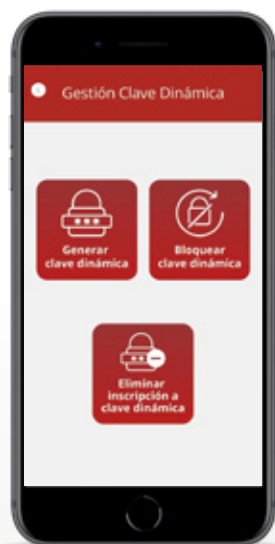
La opción de Clave Dinámica podrás encontrarla dentro del botón de Banca móvil/ menú hamburguesa y directamente desde el botón de Clave dinámica.



Una vez se ingresa por cualquiera de las dos opciones, se debe hacer por una única vez, la inscripción del servicio dando clic en el botón inscripción clave dinámica para activar la generación de las claves:

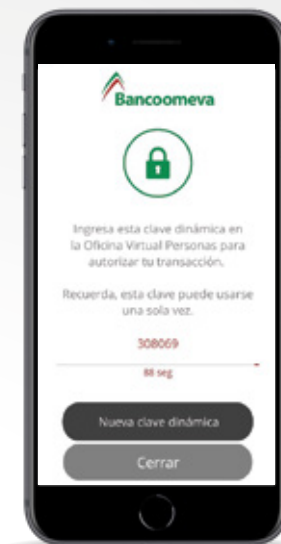


Una vez se realiza la inscripción, en el menú se visualizan tres opciones:



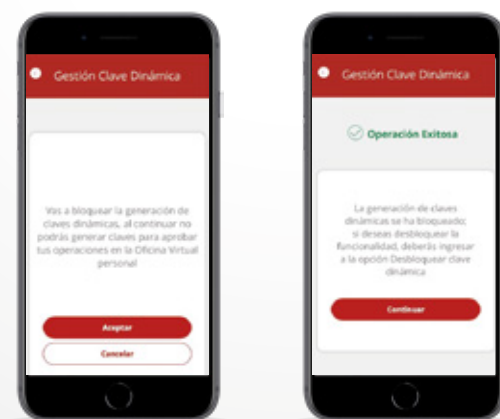
1. Generar clave dinámica:

En esta opción puedes generar una clave para autorizar las transacciones que realices en la Oficina Virtual Personas. La clave estará vigente durante 90 segundos. Pasados los primeros 15 segundos, tendrás la opción de generar una clave nueva en caso de ser necesario. Si los 90 segundos se agotan, no te preocupes, ¡una nueva clave dinámica se generará automáticamente! Además, tienes la libertad de cerrar esta opción en cualquier momento.



Bloquear clave dinámica:

Con esta función, tienes la posibilidad de desactivar temporalmente la generación de tu clave dinámica. Esta opción puede ser de utilidad en temas de seguridad: si decides activarla, evitarás que se generen claves y, como resultado, no podrán autorizarse operaciones en la oficina virtual para personas.





Para desbloquear la generación, se debe dar clic en Desbloquear clave dinámica.



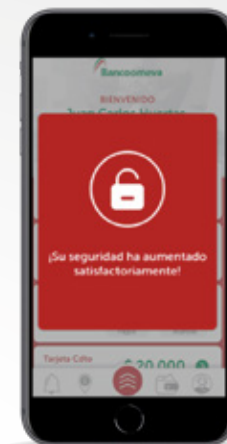
2. Eliminar inscripción de clave dinámica:

esta opción permite eliminar de manera definitiva la generación de claves dinámicas; si se realiza la eliminación, se deberá luego volver a realizar la inscripción:



Aumento de seguridad

El aumento de seguridad es un **segundo factor de seguridad** que se realiza una única vez y que se debe activar cuando intentes realizar una operación de matrícula de cuentas de terceros.



Se te presenta una pantalla informativa indicándote que por ser la primera vez que intentas realizar dicha operación se te solicitará algunos datos para continuar.

Deberás ingresar la siguiente información:



- **Número de tarjeta:** Número de tarjeta activa (débito o crédito). Este valor es numérico obligatorio, con una longitud de 6 dígitos.
- **Clave de la tarjeta:** Campo numérico de 4 dígitos que indica la clave de la tarjeta a ingresar.

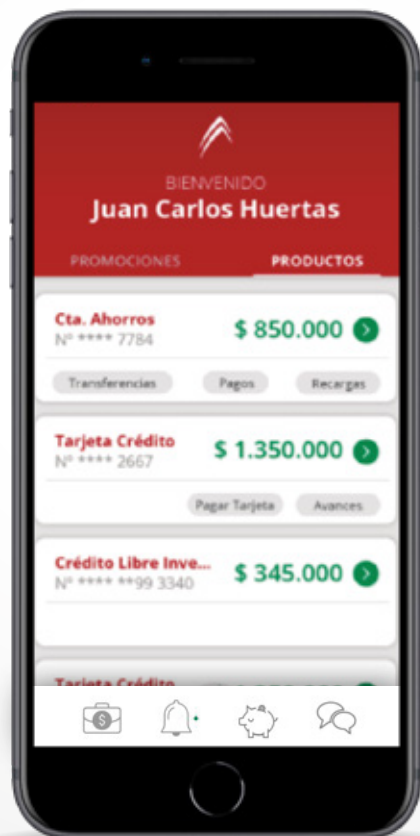
Si ingresas los datos correctamente, confirmarás la operación y el aumento de seguridad será exitoso.

Zona transaccional

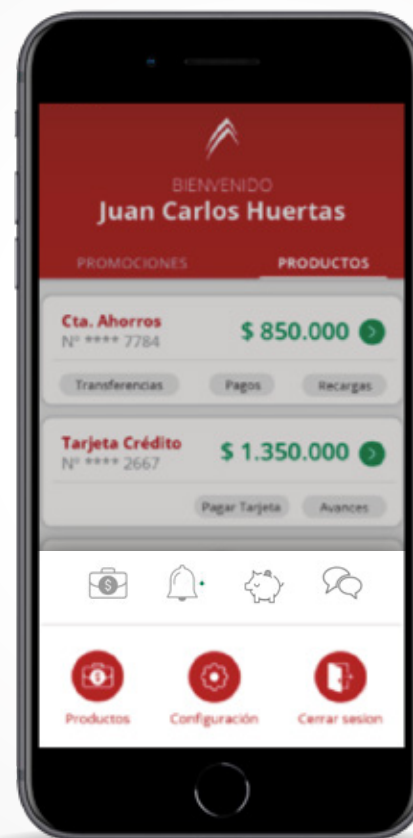
La zona transaccional de Banca Móvil, es la sección donde podrás visualizar los productos que tienes con Bancoomeva y realizar las operaciones monetarias que requieras.

Consulta de saldos y movimientos

En esta Sección puedes acceder al resumen de Productos para visualizar los saldos y cupos disponibles, detalles y movimientos.



Desde cada uno de los productos, dependiendo del tipo, podrás realizar operaciones como transferencias, pagos, avances, ver detalles, entre otros, dándote así acceso directo a la parte transaccional de forma usable e intuitiva.



Transferencias

En esta sección se define todo lo relacionado con Transferencias entre productos propios y productos matriculados previamente.

Para realizar una transferencia, deberás realizar los siguientes pasos:



- Definir la cuenta origen de los fondos y presionar el botón **Transferencias**.



- Escoger si la transferencia es propia o a cuentas matriculadas.



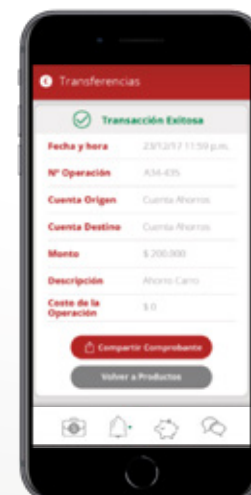
- Debes digitar el monto de la transferencia sin centavos y una breve descripción.

Nota

El monto debe ser un valor mayor a \$1.



- En la pantalla siguiente se mostrara un resumen de la transferencia con el valor de comisión y al darle confirmar, la operación se confirmará.



Matriculación de productos de terceros

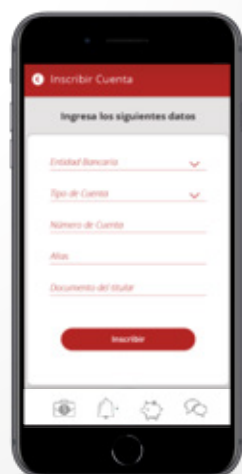
Para matricular una cuenta, debes ingresar a la APP por la opción Banca Móvil y la clave asignada, luego, escoges la cuenta de donde harás la transferencia presionando en la opción Cuentas Matriculadas.



En la parte superior izquierda, encontrarás el icono de Inscribir Cuenta.

Al darle clic en el icono, deberás ingresar los siguientes campos:

- **Entidad Bancaria:** Banco de la cuenta a matricular.
- **Tipo de cuenta:**
 - Cuenta corriente
 - Cuenta de ahorros
- **Número de cuenta:** campo numérico obligatorio, con un mínimo de 9 dígitos y máximo de 16.
- **Alias de la cuenta:** nombre del dueño de la cuenta a matricular.
- **Identificación del titular:** número de identificación del titular de la cuenta.



- Una vez se ingresen los datos, se solicitará la confirmación de la operación con los datos definidos para que la matricula sea exitosa.

Nota

Podrás realizar las transferencias una vez matricules la cuenta.



Avances de Tarjeta de crédito

En esta sección se define todo lo relacionado con Avances entre una tarjeta de crédito origen y cuentas propias.

Podrás realizar avances desde el cupo de tus tarjetas de crédito a cuentas propias. Para hacerlo debes:

- Escoger la tarjeta de crédito y presionar el botón **Avances**.



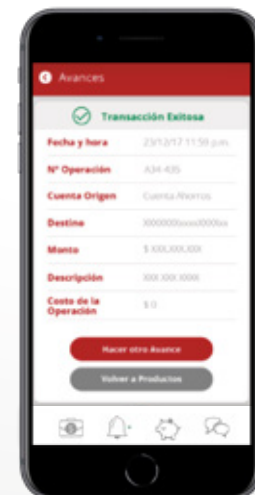
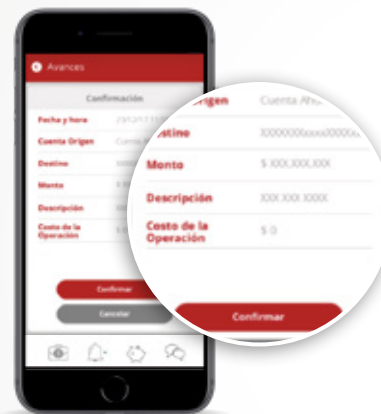
- Seleccionar la cuenta destino.



- Ingresar el monto y la descripción.



- Confirmar la transacción para que la operación sea exitosa y generar el comprobante.

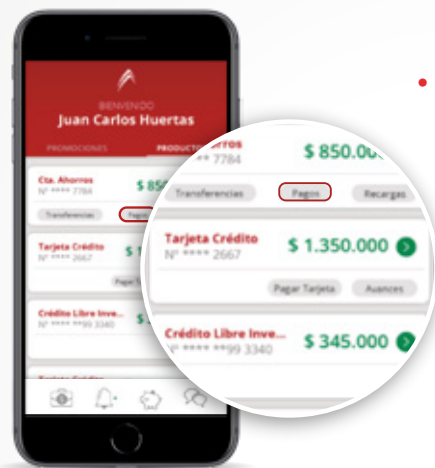


Pagos

En esta sección podrás realizar tus pagos de su tarjeta de crédito, factura de asociado y servicios públicos previamente matriculados.

Pago Estado Cuenta

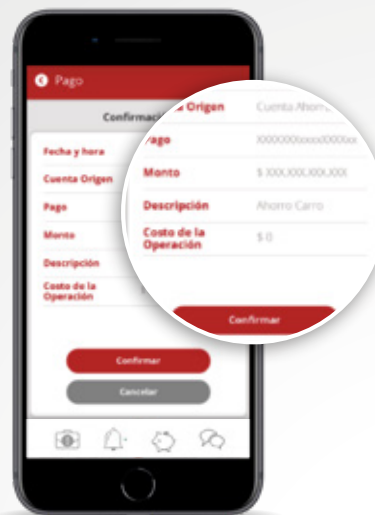
Para pagar tu estado de cuenta, deberás:



- Seleccionar la cuenta de ahorros o corriente y presionar el botón **Pagos**.



- Se mostrarán las diferentes pestañas para realizar pagos; debes presionar en la pestaña **Estado de Cuenta** y escoges la que desees pagar; recuerda que el pago es total, no se permiten pagos específicos. Si deseas hacerlo debe ser por nuestra Oficina Virtual.

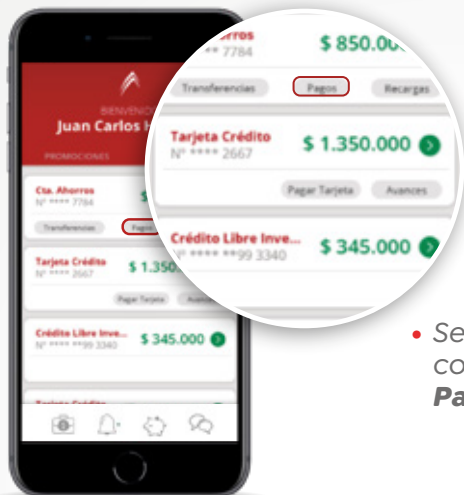


- Confirmas la transacción para terminarla y generar el comprobante.

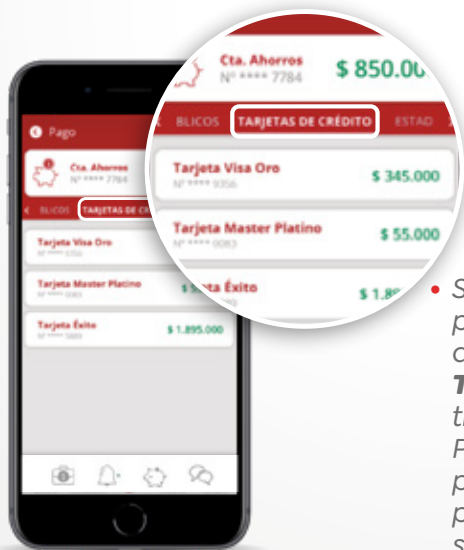


Pago de tarjeta de crédito propia

Para pagar tus tarjetas de crédito, deberás:



- Seleccionar la cuenta de ahorros o corriente y presionar el botón **Pagos**.



- Se mostrarán las diferentes pestañas para realizar pagos; debes presionar en la pestaña **Tarjetas de Crédito** y escoges el tipo de pago que deseas realizar; Podrás realizar el pago mínimo, el pago total al corte o realizar un pago parcial el cual se distribuirá según el orden de tus compras facturadas.



- Confirmas la transacción para terminarla y generar el comprobante.

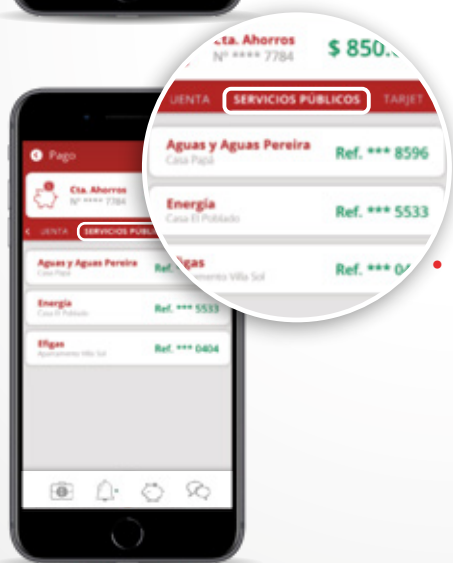


Pago de servicios públicos

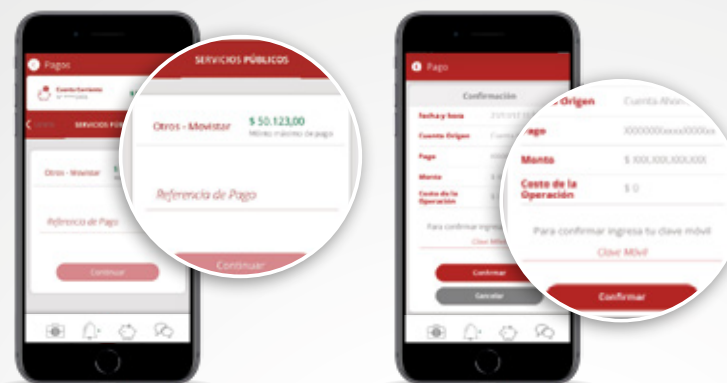
Para pagar tus servicios públicos deberás haberlos matriculado previamente por la oficina virtual o en alguna de nuestras oficinas, una vez lo hayas hecho, debes seguir estos pasos:



- Seleccionar la cuenta de ahorros o corriente y presionar el botón **Pagos**.



- Se mostrarán las diferentes pestañas para realizar pagos; debes presionar en la pestaña **Servicios Públicos**, allí se desplegarán los facturadores que tienes matriculados con el valor máximo que podrás pagar por cada uno. Debes escoger el que vas a cancelar y digitar la referencia de pago que estará en la factura de pago.

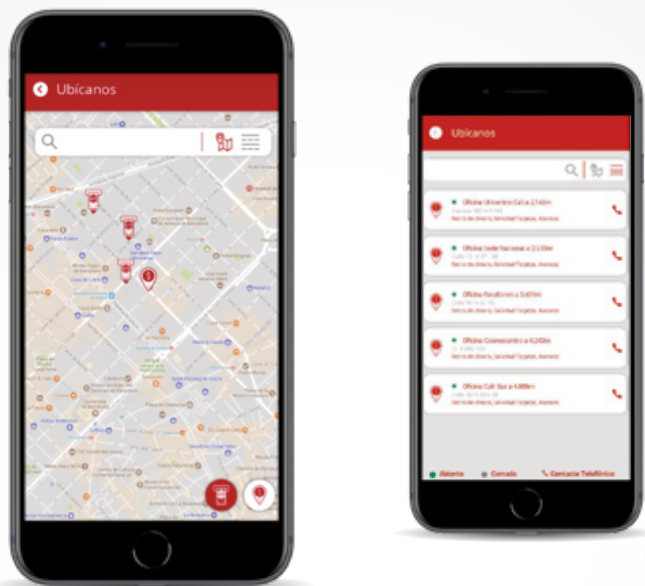


- Confirmas que el valor a pagar es el correcto según tu factura física y generas el comprobante.



Oficinas y Cajeros

A continuación se presenta la secuencia de pasos que se llevarán a cabo para obtener los puntos de interés a partir de la ubicación actual del dispositivo móvil o alguna dirección ingresada de forma manual.



Se presentará la lista de puntos de interés cercanos a tu ubicación con las siguientes tres opciones:

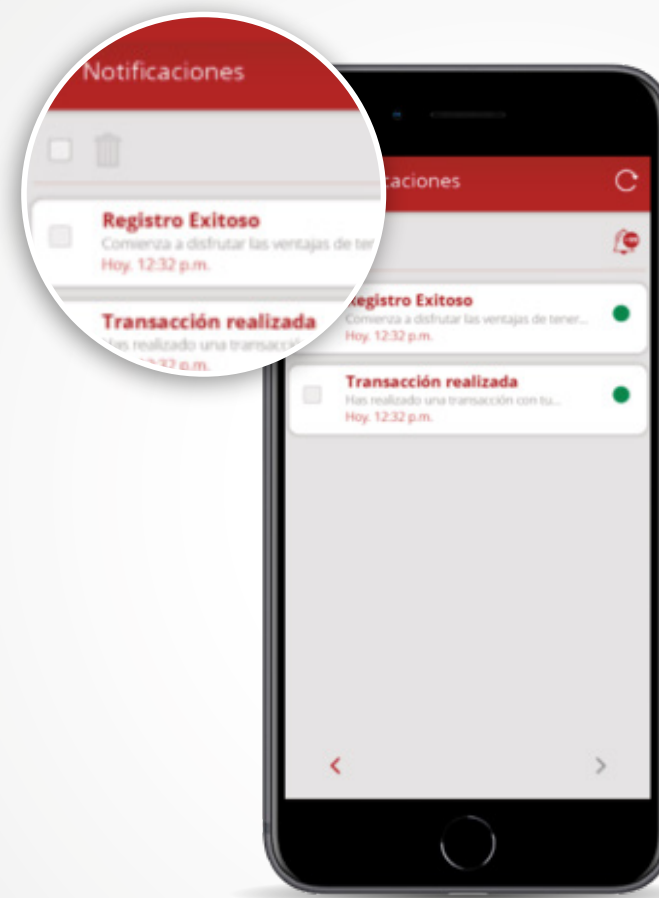
- Cajeros
- Oficinas

Recuerda que la opción de cajeros estará activada por defecto. En esta opción podrás:

- Ver el resultado de la búsqueda en forma de lista.
- Ver el detalle de cada punto como: horario de atención, teléfonos y dirección.
- Habilitar o deshabilitar los tipos de puntos para filtrar el resultado.
- Ingresar una dirección de forma manual.

Notificaciones

En esta sección puedes ver la lista de notificaciones disponibles y seleccionar alguna de ellas para leerlas.



Para eliminar las notificaciones, debes seleccionar la que desees borrar y presionar el botón en forma de basurero.

Billetera Móvil

Este servicio permite realizar una transferencia entre cuentas del mismo banco sin tener que matricular la cuenta destino del beneficiario.

Para hacer uso de la billetera móvil, es necesario descargar la APP en las tiendas autorizadas, así mismo, estar registrado en la aplicación con la respectiva clave de acceso.

Requisitos:

1. Tener una tarjeta débito o crédito activa y con el PIN asignado.
2. Una cuenta de ahorros o corriente activa y con saldo.
3. Inscribir la cuenta origen de los pagos una única vez.

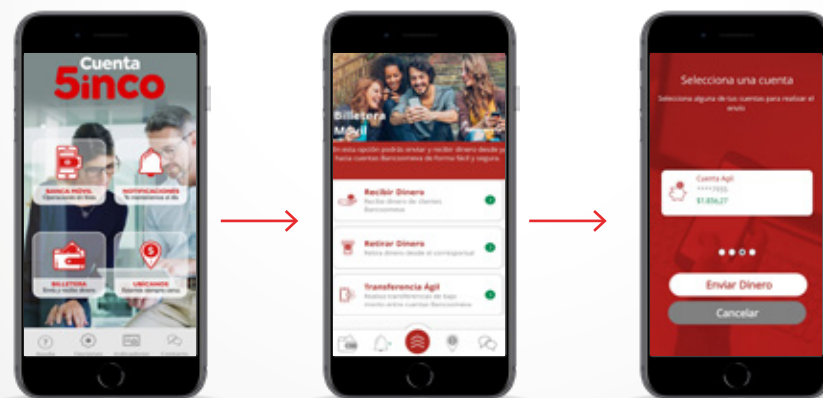


Se debe ingresar al botón Billetera e ingresar la clave de acceso a la banca móvil, allí se visualizarán las siguientes opciones:

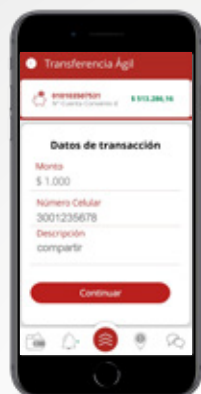


- **Enviar Dinero:**
permite generar un pago por medio de un código QR o un código numérico.
- **Recibir pago:**
permite recibir un pago por medio de lectura de código QR o ingresando el código numérico generado por el emisor del pago.

Transferencia Ágil



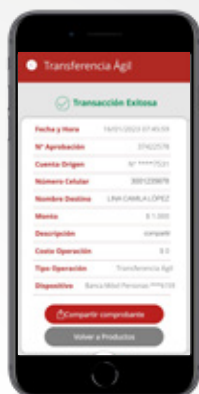
1. Ingresa a Billetera.
2. Busca la opción "Transferencia Ágil"
3. Escoge la cuenta origen.



4. Ingresar monto, celular y descripción.



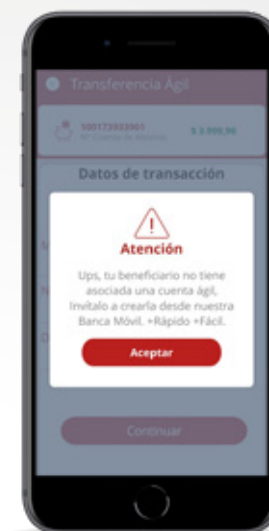
5. Confirma los datos.



6. Y listo, comparte el comprobante de éxito.

- Recuerda que la persona que va a recibir el dinero debe tener activa su Cuenta Ágil, de lo contrario aparecerá este mensaje:

Si quieres saber como abrirla **haz clic aquí.**



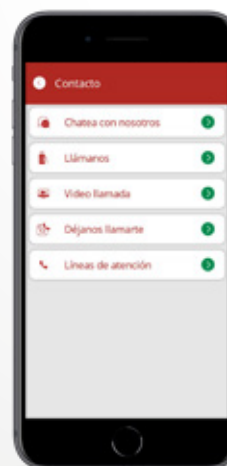
Contáctenos

Aquí podrás tener acceso a nuestras líneas de atención en cada ciudad. También podrás conectarte de forma interactiva.

- Sin ingresaste un monto mayor a \$100.000, te aparecerá este mensaje:

Solución:

Debes realizar la transferencia por la opción "enviar dinero" de Billetera con código QR o código numérico

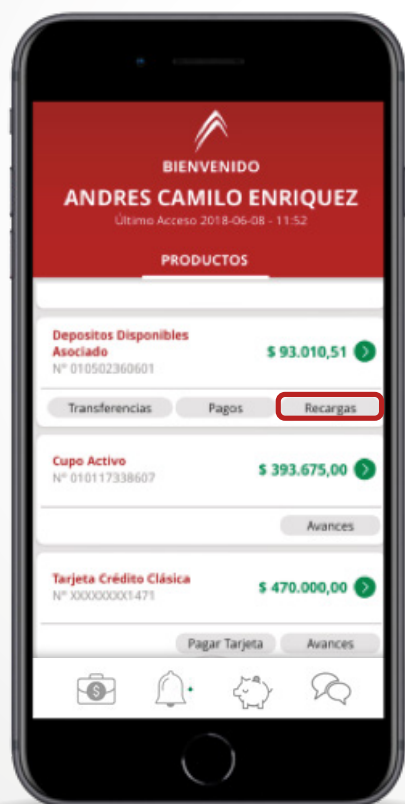


Recargas

La zona transaccional de Banca Móvil, es la sección donde podrás visualizar los productos que tienes con Bancoomeva y realizar las operaciones monetarias que requieras.

Cuenta Origen

Se presentará en la pantalla de productos el botón “Recargas” en cada cuenta habilitada para realizar la operación. Se debe seleccionar la opción en la cuenta Origen de los fondos para realizar la recarga.



Nota

Si el cliente no ha realizado Aumento de Seguridad, se solicitará por una única vez, los últimos 6 dígitos de una tarjeta débito o crédito activa y su respectivo PIN.

Operador móvil

Se presentarán en pantalla la información de la cuenta origen y el listado de Operadores Móviles disponibles para recargar así:

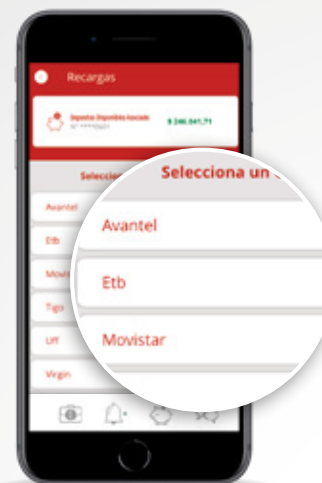
• Detalle de la cuenta origen seleccionada en donde se especifica:

- Tipo de cuenta
- Número de cuenta enmascarada
- Saldo actual disponible

• Empresa:

operadora celular disponible para la recarga

- Movistar
- Avantel
- Virgin
- Tigo
- ETB
- Uff



Se selecciona un operador en la flecha verde y continuará en el paso siguiente.

Datos de la transacción

Se presenta en la los datos de ingreso para realizar la recarga así:

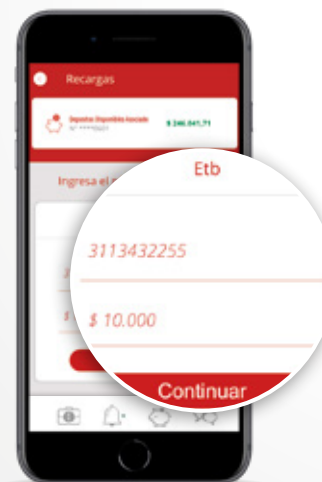
• Cuenta de origen

- Tipo de cuenta
- Número de cuenta enmascarada
- Saldo de la cuenta

• Operador móvil

• **Número de celular:** este campo es obligatorio y debe ser de 10 dígitos.

• **Monto:** este campo es numérico y obligatorio, de mínimo 1 dígito y máximo 5.



Al presionar en el botón “Continuar”, se continúa en el paso siguiente.

Verificación de la operación

Se presentará en pantalla de verificación con los datos definidos para la transacción la cual deberá revisar y confirmar para que la operación se realice. La información a presentar es:

- **Fecha y hora**
- **Cuenta de origen**
 - Tipo de cuenta
 - Número de cuenta enmascarada
- **Operador celular**
- **Número de celular**
- **Monto:** Valor de la operación.



Nota

Si el cliente presiona la opción continuar, continuará en el paso siguiente.

Confirmación de la operación

Se presentará en pantalla la confirmación con los siguientes datos de la operación realizada de forma exitosa:

- **Fecha y hora**
- **Numero de operación**
- **Cuenta de origen**
 - Tipo de cuenta
 - Número de cuenta enmascarada
- **Operador celular**
- **Número de celular**
- **Monto:** Valor de la operación.



Adicionalmente se presentarán las siguientes opciones:

Compartir comprobante: Puede hacer uso de las apps instaladas en el celular para este fin como por ejemplo: mail, whatsapp, Facebook, etc.

Volver a Productos: volverá a la landing page de la app actualizando los saldos de las cuentas

Menú



Menú de opciones

Después de iniciada la sesión en la aplicación móvil se presentará un menú el cual contendrá las siguientes opciones:

- **Bloqueo y Desbloqueo Tarjetas de Crédito.**
- **Cliente Viajero.**
- **Configuración.**
- **Cerrar sesión.**
- **Cuenta Ágil.**

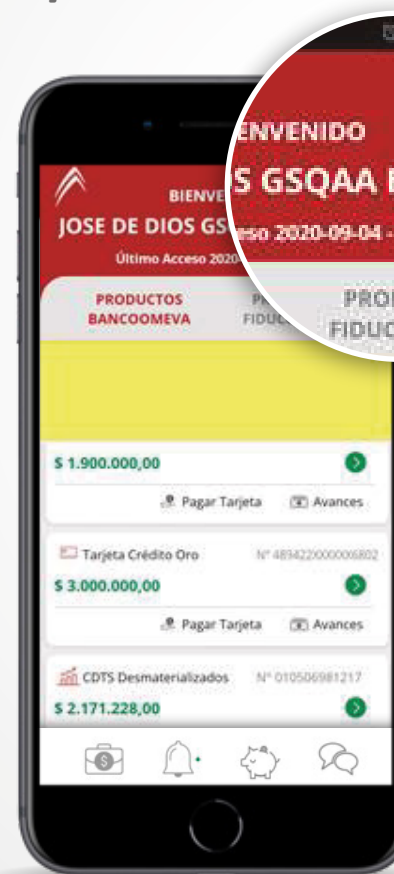
Bloqueo y Desbloqueo Tarjetas de Crédito VISA

Estará disponible para:

- Personas naturales.
- Clientes con Banca Móvil u Oficina virtual activa.
- Aplica solo para tarjetas de crédito VISA.



Bloqueo Preventivo



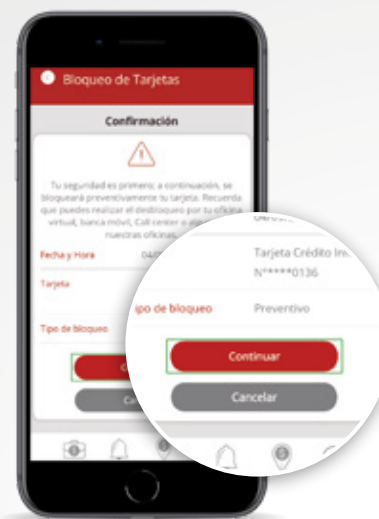
1. Clic en le menú hamburguesa



Se evidencia la tarjeta de crédito que se puede bloquear.



2. Clic en Preventivo



3. Mensaje de confirmación y dar clic en Continuar

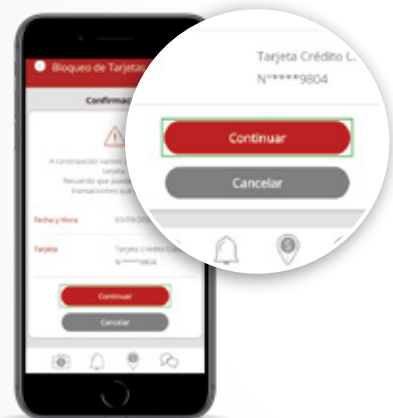
4. Mensaje de transacción éxito.



Desbloqueo Preventivo



1. Si la tarjeta se bloqueo de forma preventiva, se visualizará el botón de desbloquear.



2. Mensaje de confirmación y dar clic en Continuar.

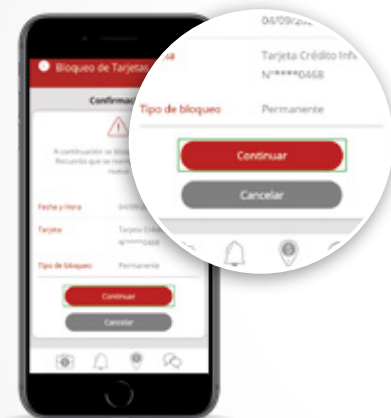
3. Mensaje de transacción éxito.



Bloqueo Definitivo



1. Clic en el botón Permanente.



2. Mensaje de confirmación y dar clic en Continuar.

3. Mensaje de transacción éxito.

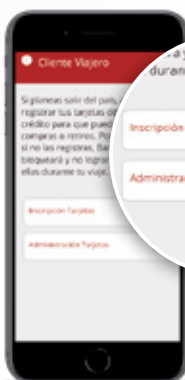
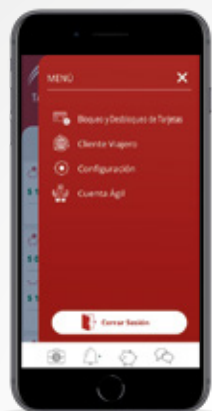


Cliente Viajero

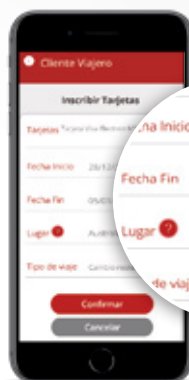
Inscribir Tarjeta

Permite inscribir las tarjetas del cliente según la necesidad de su viaje.

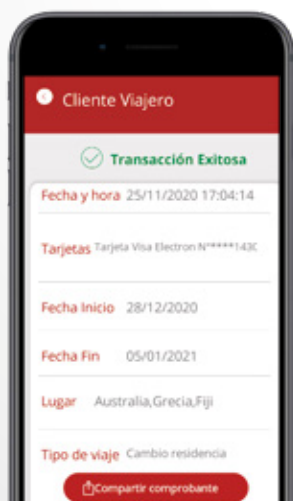
1. Menú hamburguesa - Cliente Viajero.



2. Inscribir Tarjetas.



3. Rellenar los campos del formulario (todos son obligatorios).

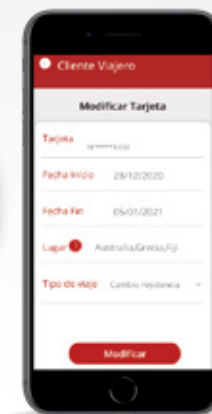
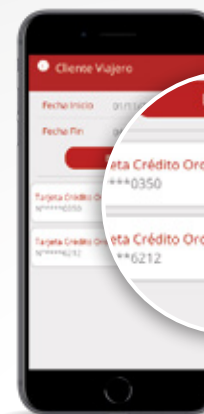


4. Confirmación y comprobante.

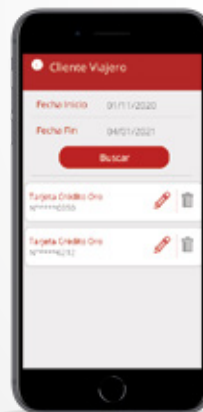
Modificar Tarjeta

Administrar Tarjeta

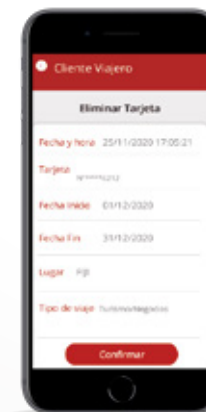
Escoger icono de lápiz, rellenar el formulario y confirmar el cambio.



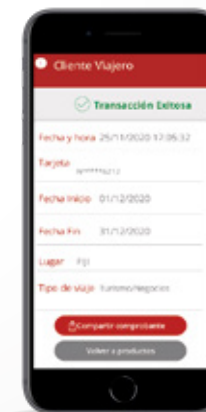
Eliminar Tarjeta



Administrar Tarjeta
Escoger icono de basurero.



Confirmar el proceso.



Comprobante.

Configuración



Menú de configuración

En esta pantalla se presentarán las opciones de configuración entre las que se encuentran:

- **Cambiar clave móvil:** opción para cambiar la clave de su Banca Móvil
- **Activar huella:** opción para activar la huella para el ingreso a la Banca Móvil.

Cambio de Clave Móvil

Tu podrás realizar el cambio de clave cada vez que lo desees y deberás ingresar la siguiente información:

- **Clave Móvil Actual:**
Es la clave que se ingresa para acceder a la Banca Móvil.
- **Clave Nueva (6 números):**
Nueva Clave de Acceso.
- **Repita Clave Nueva (6 números):**
Reingreso de la Nueva Clave de Acceso.

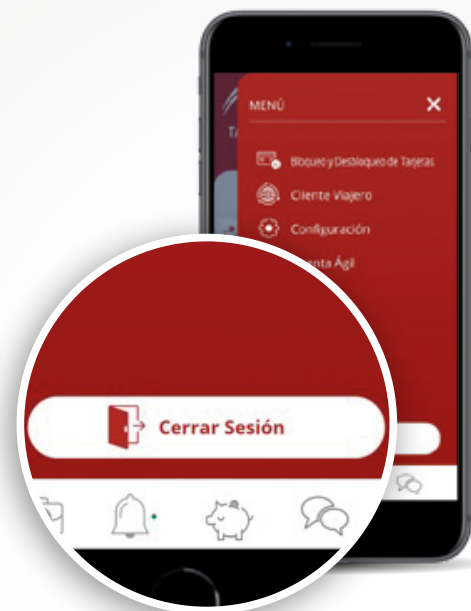
Nota

- La nueva clave no puede ser igual a la clave actual.
- No pueden ser dígitos consecutivos o repetitivos (más de 3).



Cerrar sesión

Si presionas esta opción se cerrará la sesión activa y se redireccionará a la pantalla de inicio.



TENER EN CUENTA:

- El bloqueo preventivo solo aplica para tarjetas normales o estado en mora.
- El desbloqueo de una tarjeta queda en línea.
- Bloquear preventiva o definitivamente una tarjeta, no exonera al cliente de pagar los costos administrativos del producto (cuota de manejo, intereses, etc).

Cuenta Ágil

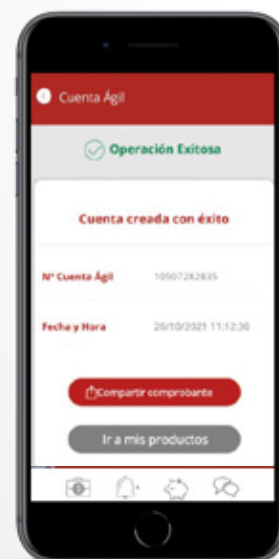
Si ya eres cliente podrás abrir una cuenta de bajo monto de forma no presencial.



1. Elige la opción Cuenta Ágil.



2. Acepta el reglamento de producto y das clic en continuar.



3. Por último encontrarás la confirmación de la creación de la cuenta y el numero de la misma.

Alcancía

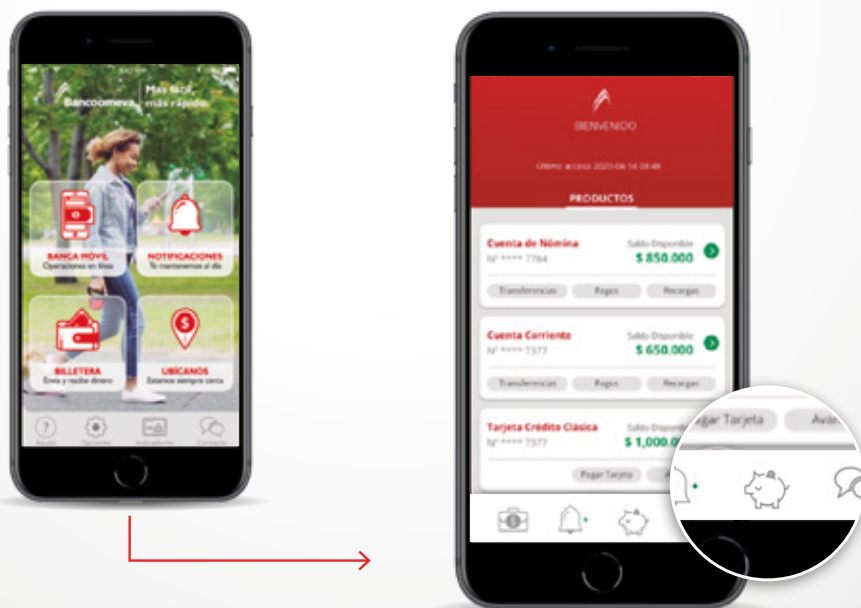
El servicio de Alcancía en Banca Móvil permite crear metas de ahorro a corto y mediano plazo y se maneja como un servicio asociado a la cuenta de ahorro o corriente que el cliente desee. Su medio transaccional es la App Banca Móvil.

Las operaciones que el cliente podrá realizar en las Alcancías son: Crear Alcancía, modificar condiciones de la Alcancía, realizar recargas manuales, programar débito automático y cancelar la Alcancía.

La información de los movimientos de la Alcancía se puede consultar a través de la Banca Móvil.

Requisitos:

1. Contar con una cuenta de ahorro o corriente activa.
2. Contar con saldo disponible en la cuenta en el momento de crear la Alcancía.



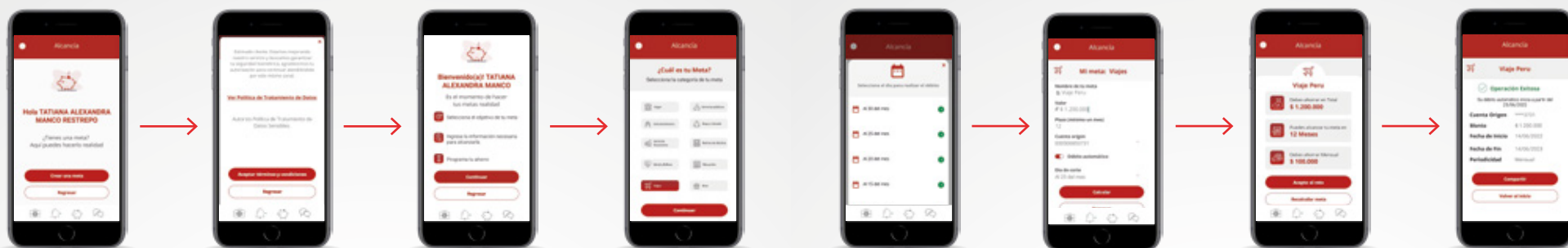
- **Aceptar términos y condiciones:** Al seleccionar el logo de Alcancía (marranito), se despliega la pantalla de Política de Tratamiento de Datos y deberá aceptar términos y condiciones para pasar a la siguiente pantalla.



- **Bienvenida al servicio:** Al aceptar términos y condiciones, se despliega la pantalla de Bienvenida con una descripción de los tres pasos que deberá realizar para programar el ahorro. Dar clic en continuar.



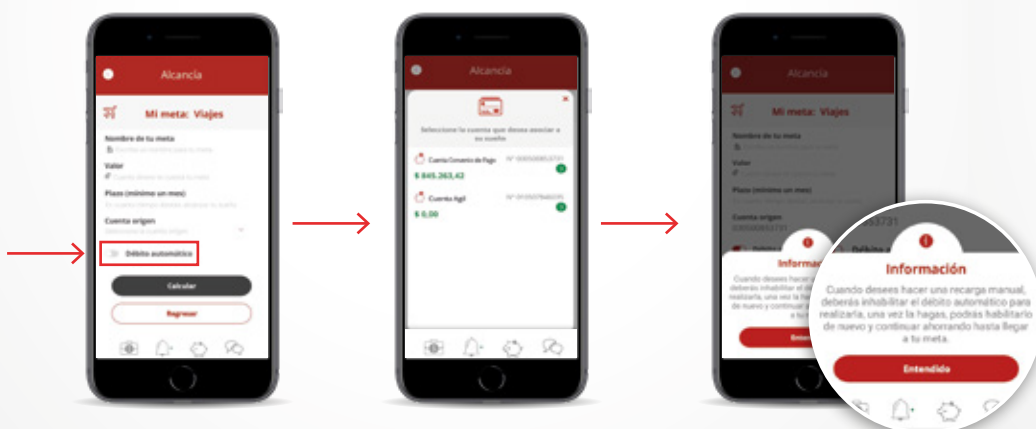
- **Categorías de ahorro:** Al pasar de la bienvenida, el usuario podrá observar las diferentes categorías con las cuales podrá crear sus metas. Aquí puede seleccionar la categoría para iniciar la creación de la meta.



- **Crear una Alcancía:** Este servicio lo podrás encontrar en la parte inferior de la pantalla de productos en la Banca Móvil.

Una vez seleccionada la categoría, el cliente deberá ingresar los datos de la meta:

Se deben ingresar el nombre de la meta, el valor total de esta debe ser mínimo de \$100, el plazo del ahorro no deberá ser superior a 60 meses, seleccionar la cuenta de ahorro o corriente con la que se va a crear la Alcancía e indicar si desea programar el débito de la cuenta.

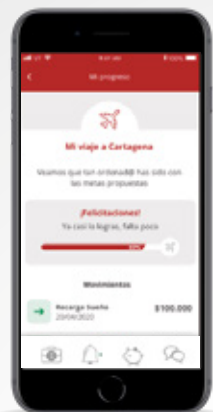


- **Programar débito automático:** Al aceptar la programación del débito automático, el cliente autoriza a Bancoomeva a debitar de la cuenta asociada a la Alcancía en la fecha del mes y el monto que el cliente indique en la Alcancía creada, teniendo en cuenta los valores mínimos y máximos de pasar plata (sujetos a los montos establecidos por Banca Móvil).

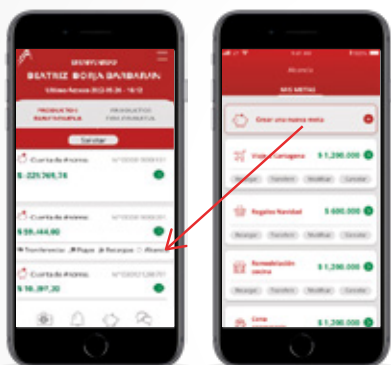
- Una vez aceptado el débito automático, la aplicación informa que, para realizar recargas manuales sobre esta alcancía, deberá inhabilitar el débito automático primero para hacer la recarga, luego podrá habilitar el débito automático nuevamente.



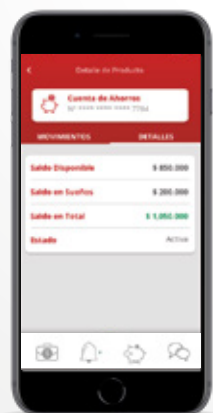
- Para poder utilizar los recursos que se encuentran en la Alcancía, el cliente deberá cancelar primero la Alcancía para dejar disponible el dinero en la cuenta asociada y desde allí podrá sacar el dinero correspondiente, teniendo en cuenta el monto mínimo que se puede retirar.



- **Avance sobre la meta de ahorro:** El cliente podrá visualizar el porcentaje de avance sobre la meta de ahorro.



- **Consultar las Alcancías creadas:** El cliente podrá consultar todas las alcancías y visualizar el saldo ahorrado por cada una de ellas, dando clic en la opción de Alcancía directamente en la cuenta donde la tenga creada.



- **Saldo total de la cuenta:** El saldo de la Alcancía hace parte del saldo total de la cuenta de origen. En caso que se presente una situación de embargo por un monto determinado a la cuenta origen, primero se tomará el saldo disponible de la cuenta origen y luego el saldo de la ALCANCIA asociada a esto.
- La Alcancía permanecerá activa mientras la cuenta esté vigente.

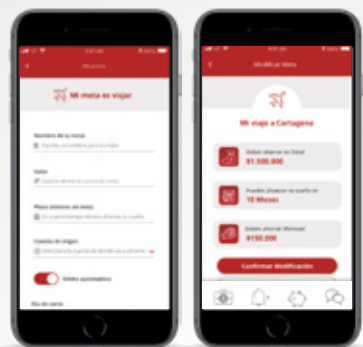
- **Recargar la alcancía:** El cliente podrá recargar la Alcancía de forma manual cuando:



1. El débito automático programado no haya sido exitoso en ninguno de los tres (3) intentos por falta de saldo en la cuenta asociada. En este caso, saldrá una advertencia indicando que debe inhabilitar primero el débito automático para hacer la recarga y luego podrá habilitarlo de nuevo.



2. Desea aumentar el saldo ahorrado para alcanzar la meta en menos tiempo y no desee modificar las condiciones de la alcancía.



- **Modificar Alcancía:** podrá modificar las condiciones de la meta inicial cuando desee: objetivo, monto total, cuotas, plazo.



- **Cancelar Alcancía:** podrá hacer la cancelación de una Alcancía en el momento que desee. El dinero que se encuentre ahorrado en ese momento, pasará a ser disponible en la cuenta asociada.

Cuando el **cliente** quiera cancelar la cuenta asociada a una Alcancía, primero deberá cancelar la o las Alcancías creadas con dicha cuenta, para que los dineros ahorrados en las diferentes alcancías pasen a ser saldo disponible y el asesor de servicios pueda proceder con la cancelación de la cuenta.



Control de cambios

Cambios que se han realizado en el manual de banca móvil

Ver. 014

Cambios: Se incluye Proceso de Onboarding por Banca Móvil.

Modificado por: Luisa Fernanda Lerma

Fecha: mayo 2023– V14

Ver. 013

Cambios:

Se agregó el producto Cuenta Ágil

Modificado por: Viviana Díaz

Fecha: junio 2022 – V13

Ver. 012

Cambios:

Se agregó el producto Alcancía

Modificado por: Viviana Díaz

Fecha: junio 2022 – V12

Ver. 011

Cambios:

Se eliminó el botón de solicitud de productos a través de Venta en Línea.

Modificado por: David Lucero

Fecha: abril 2022 – V11

Ver. 010

Cambios:

- Se agregó el producto Cuenta Ágil
- Se agregó el producto Alcancía
- Se eliminó el botón de solicitud de productos a través de Venta en Línea.
- Inclusión de información acerca de la nueva funcionalidad de Alcancía.

Modificado por: Tatiana Manco

Fecha: Junio 2022 – V10

Ver. 009**Cambios:**

Nueva marcación telefónica

Modificado por: Luisa Fernanda Lerma

Fecha: Diciembre 2021 - V9

Ver. 008**Cambios:**

Política de Tratamiento de Datos

Modificado por: David Lucero

Fecha: Marzo 2021 - V8

Ver. 007**Cambios:**

Cliente viajero

Bloqueo y desbloqueo tarjetas de crédito Visa Personas

Modificado Por: Luisa Fernanda Lerma

Fecha: Noviembre 2020 - V7

Ver. 006**Cambios:**

Causas y Procedimiento una vez se haya bloqueado la Banca Móvil.
Se incluye la opción de solicitud de productos en línea a través de la BM.

Modificado Por: David Lucero - Analista Arquitectura Empresarial

Fecha: Agosto 2020 - V6

Ver. 005**Cambios:**

Se realiza la inclusión del tema de Recargas paso a paso.

Elaboró: Luisa Fernanda Lerma Parra - Analista de procesos

Fecha: junio 2018 - V5

Ver. 004 // Rev. 1 // FV. 4 de mayo de 2018**Cambios:**

Se realizan las siguientes modificaciones:

1. Se incluye el punto 12 de Billetera Móvil con:

- Inscribir cuentas Pago Persona a Persona
- Desinscribir Cuentas
- Realizar Pagos
- Recibir Pagos

Elaboro: Luisa Fernanda Lerma P - Analista de Procesos

Fecha: Abril 2018 - V4

Ver. 003 // Rev. 1**Cambios:**

Se realiza modificaciones a todo el manual teniendo en cuenta que Banca Móvil cambio de plataforma.

Modificado por: Luisa Fernanda Lerma Parra - Analista de Procesos

Fecha: Marzo 2018 - V3

Ver. 002 // Rev. 1**Cambios:****Modificación:**

Se Agregan Números 11 y 12 correspondientes a Pagos Móviles y Modificación, desbloqueo y Bloqueo de Banca Móvil.

Elaboró: Luisa Fernanda Lerma Parra - Analista de Procesos Banco

Fecha: Febrero 2018 - V2

Justificación: El presente documento no se encontraba codificado en Daruma pero si existía por esta razón queda con fechas continuas.

MANUAL CODIGO SF-DC-751