

## **PREGUNTAS FRECUENTES**

1) ¿Cómo actualizar la información del administrador de la oficina virtual?

**Rta:** Debes diligenciar el formulario de novedades solicitando la eliminación del perfil. Luego debe ser firmado y enviado a la oficina más cercana, de esta forma podrá ser revisado y firmado por el gerente de oficina y gestor, del mismo modo, se debe diligenciar un nuevo formulario solicitando la creación de la oficina virtual relacionando los nuevos datos de la persona encargada del canal y debe ser enviado a la oficina para realizar el mismo proceso de vinculación.

2) ¿No puedes realizar la inscripción de cuentas bancarias en la plataforma Oficina Virtual?

**Rta:** Para este caso debes tener en cuenta varios factores sobre la inconsistencia al momento de realizar la inscripción de cuentas:

**Longitud de cuentas:** Asegúrate de diligenciar el total de caracteres que tenga la cuenta.

**Límite de caracteres en Alias:** La casilla de "alias" soporta máximo 30 caracteres incluyendo espacios, indicar al cliente que se debe respetar esta condición.

3) ¿No te llegan los mensajes con la Clave para Registro?

**Rta:** Ocurren varios factores por el que no puede llegarte el SMS:

- Se genera encolamiento de mensajes de texto.
- Puede tener bloqueo para recibir mensajes de texto comerciales por parte de tu operador de telefonía celular.
- Tu número de celular no está actualizado en Bancamía.

4) ¿Cuánto tiempo se demora la oficina virtual en hacer una transferencia?

**Rta:** Si realizas una transferencia entre cuentas Bancamía, ésta se realiza en línea.

Si realizas la transferencia a otros Bancos antes de las 3:30 de la tarde de lunes a viernes, podrás visualizarla el mismo día, en aproximadamente 5 o 6 horas después de haberla hecho.

Si realizas transferencias a otros bancos después de las 3:30 o en días no hábiles, ésta se verá reflejada en la otra entidad el día hábil siguiente después de las 11:30 am.

5) ¿Si por error envías mal una transferencia, puedes solicitar reverso de la transacción?

**Rta:** *Si, puedes realizar una Solicitud de Reverso intermedio de la línea Mía 01 8000 126 100*

6) ¿A qué entidades bancarias puedes realizar transferencias por el portal oficina virtual?

**Rta:** *La oficina virtual te permite realizar transferencias a cualquier entidad bancaria que se encuentren incluidas dentro de la Red ACH, así mismo, también pueden realizar transferencias a cuentas de Bancamía.*

7) ¿Puedo ingresar a la oficina virtual si estoy fuera del país?

**Rta:** *Si, puedes acceder a desde cualquier lugar, donde tengas acceso a internet y un dispositivo como Tablet, celular o computador. Debes tener en cuenta que las OTP para autorizar las transacciones llega a través de SMS, debes tener activo el servicio de roaming para recibirlos.*

8) ¿Qué costo tiene usar la oficina virtual?

**Rta:** *Usar la oficina virtual no tiene ningún costo, puedes navegar las veces que quieras y hacer todas las consultas sin incurrir en costo alguno. El único costo será cuando realices transferencias a otros bancos, el cual puedes consultar en las tarifas publicadas en la página web de Bancamía.*