

Preguntas Frecuentes Banca Móvil

¿Qué es la aplicación Banca Móvil de Bancamía?

Es un canal que te ofrece servicios transaccionales entre otras opciones para que tengas a Bancamía en tus manos. Con Banca Móvil puedas acceder a tus productos y realices transacciones desde donde estés sin tener que ir a una oficina. Es como si tuvieras nuestras oficinas en tus manos.

¿Cómo me registro en Banca Móvil?

- Para registrarte en el canal Banca Móvil deberás acercarte a la oficina más cercana.
- En la oficina el gestor te ayudará con el registro previa validación de tu identidad por tu seguridad.
- Una vez validada tu identidad, se te habilitará el canal y te llegará un **código de confirmación** a tu celular para que puedas realizar el proceso de registro en la aplicación.
- Ingresa a la aplicación con tu número de cedula y el código de confirmación que te llega vía mensaje de texto y listo, ahora sólo debes colocar tu nueva clave y contestar las preguntas.

¿Por qué para registrarme en Banca Móvil debo ir hasta la oficina?

El proceso de registro actual requiere de tu presencia para validar la identidad y la seguridad de tus productos. En el futuro tendremos otras alternativas para ti.

¿Tiene algún costo el registro o el uso de la aplicación?

No, instalar ni usar la aplicación no tiene costo alguno. **

¿Cómo obtengo la aplicación?

Ingresas a la tienda Play Store o App Store, busca la aplicación ingresando "Bancamía" en la opción de búsqueda y descargarla en tu celular. Cuando haya descargado la aplicación en mi celular, ¿Qué debo hacer? ¡Es muy fácil! Te puedes acercar a cualquier oficina y solicitar el registro en el canal. En la oficina te guiarán en el proceso.

¿Cómo ingreso a la aplicación?

Cuando tengas la aplicación en tu celular busca el icono de Bancamía, das clic en el mismo, luego das clic en el botón ingresar para acceder a la aplicación o simplemente ingresas tu clave personal si ya has ingresado previamente. ¿Cómo uso la aplicación? Como ya tienes la aplicación instalada y fuiste a la oficina para registrarte en Banca Móvil, con sólo ingresar con tu número de Identificación y clave personal, puedes acceder a todos los servicios transaccionales e informativos del canal.

¿Qué transacciones puedo hacer con la aplicación?

Con tu banca móvil puedes realizar el pago de tu crédito, pagar tus servicios públicos, realizar transferencias entre cuentas y/o depósitos de bajo monto Bancamía y a otros Bancos, además puedes recargar tu celular y programar el pago de la cuota de tu

crédito con cargo a tu cuenta de ahorros o depósito de bajo monto, adicionalmente consultar el estado de todos tus productos.

¿Solo tengo un producto con Bancamía, puedo usar la aplicación?

Claro que sí, para usar la aplicación únicamente requieres contar al menos un producto activo en Bancamía.

¿Puedo hacer transferencias de dinero a otros Bancos?

Sí, realiza transferencias entre cuentas o depósito de bajo monto Bancamía propios y de otros clientes, además realiza transferencias a cuentas y depósitos de bajo monto de otros bancos.

¿Para qué son las preguntas que me pide inscribir la aplicación?

Inscribir tus preguntas de seguridad te permitirá recuperar tu clave de acceso en caso de olvidó. Es importante que realices este proceso una vez ingreses a la aplicación. Por tu seguridad, recuerda que las respuestas a tus preguntas son privadas y NO las debe conocer nadie más.

¿Qué productos puedo consultar en la aplicación?

¡Puedes consultar todos tus productos! Cuentas de ahorro, Depósitos de Bajo Monto, créditos y CDT's.

¿Es segura y privada la aplicación de Banca Móvil?

Es muy segura y sólo tú tienes acceso a la información de tus productos ya que la clave de ingreso es personal y sólo tú la debes conocer.

¿En caso de olvidar las respuestas a las preguntas qué debo hacer?

Si olvidas tus preguntas de seguridad debes acercarte a la oficina para que tu asesor te ayude con la generación de un nuevo código de acceso, el cual será enviado a tu número de celular registrado para que puedas acceder nuevamente. Dicho código es para tu uso personal y NO se lo debes proporcionar a nadie más durante el proceso de registro.

¿En caso de olvido de mi clave personal puedo recuperarla?

Sí, para recuperar tu clave deberás ingresar en la aplicación, seleccionar la opción "olvido de clave" y continuar con el proceso.

¿Qué sistema Operativo debo tener en mi dispositivo móvil para descargar la aplicación?

Aplica para teléfonos con sistemas operativos Android versión 4.4 en adelante y iOS 8.0 en adelante.

¿Estarán disponibles las cuentas inscritas (productos de otros Bancos) en la Oficina Virtual Bancamía para realizar transferencias a través de Banca Móvil?

- Sí, en Banca Móvil podrás consultar, modificar y realizar transferencias con las cuentas de los productos que hayas inscrito por medio de la Oficina Virtual de Bancamía.

- Ten en cuenta que las modificaciones que hagas en cualquiera de esos dos canales se verán reflejados en cualquiera de los dos canales (Oficina Virtual y Banca Móvil).

En caso de cambiar el número celular, ¿Qué debo hacer para continuar utilizando mi Banca Móvil Bancamía?

Debes acercarte a tu oficina más cercana o llamar a Lineamía 01 8000 126 100 para realizar tu actualización de datos. Sin embargo, tu aplicación continuará funcionando.

En caso de cambiar mi equipo celular, ¿Qué debo hacer para que funcione mi aplicación?

Debes bajar la aplicación nuevamente desde las tiendas (Android: Play Store y iOS: App Store) e iniciar el proceso para ingresar. Si eres un usuario registrado la aplicación te guiará en el proceso y te hará las validaciones correspondientes. En caso de no pasar las validaciones deberás acercarte a la oficina de tu preferencia y realizar el proceso de registro.

¿Qué debo hacer si me roban o pierdo el celular?

Lo primero que debes hacer por tu seguridad es llamar al **01 8000 126 100** y solicitar el bloqueo del canal. Una vez tengas tu nuevo celular, descargas nuevamente la aplicación y si cuando utilizaste la aplicación anteriormente definiste tus preguntas de seguridad puedes utilizarlas para ingresar en el nuevo teléfono. En caso de no haber definido las preguntas de seguridad deberás acercarte a una oficina y realizar el proceso de registro en el canal.

¿En cuántos dispositivos puedo tener mi aplicación?

Por tu seguridad únicamente podrás tener tu aplicación sólo en UN dispositivo móvil.

¿Debo tener plan de datos o conexión a WI-FI para poder realizar transacciones por la nueva aplicación?

Nuestros clientes podrán usar la aplicación siempre y cuando cuente con un plan de datos o conexión a Wifi.

¿Tienes una solicitud o inquietud diferente a las anteriores?

Para cualquier inquietud adicional por favor comunícate con nuestra LINEAMÍA NACIONAL: 01 8000 126 100 o ingresa a nuestra página web y plantéanos tu pregunta a través de nuestro chat que con gusto la resolveremos.