



Banca Móvil

Bancoomeva

A donde vayas, contigo



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

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

Armenia: 735 7878 • **Barranquilla:** 385 8686 • **Bogotá:** 745 8686
Bucaramanga: 698 5656 • **Buenaventura:** 297 8686 • **Cali:** 524 1318
Cartagena: 694 5656 • **Cúcuta:** 595 5050 • **Ibagué:** 277 1555
Manizales: 891 8686 • **Medellín:** 604 6868 • **Montería:** 789 4242
Neiva: 863 1212 • **Palmira:** 273 3302 • **Pasto:** 737 4242
Pereira: 340 1313 • **Popayán:** 837 3232
Santa Marta: 436 5959 • **Sincelejo:** 276 4545 • **Tunja:** 747 1717
Valledupar: 589 7878 • **Villavicencio:** 684 8686 • **Yopal:** 633 4040
Resto del país: 01 8000 941318 opción 2,4.

www.bancoomeva.com.co

**Bancoomeva**
Nos facilita la vida

Bancoomeva S.A. Entidad Bancaria

CONTENIDO

Página

A. Activación de la Aplicación Móvil.....	6
A.1. Reactivación de Banca Móvil.....	10
A.2. Reactivación Banca Móvil con olvido de clave.....	12
A.3. Activación de Huella Digital.....	14
A.4. Ingreso con Huella Digital.....	16
B. Aumento de seguridad.....	16
C. Zona transaccional.....	18
C.1. Consulta de saldos y movimientos.....	18
C.2. Transferencias.....	20
C.3. Matricula de productos de terceros.....	22
C.4. Avances de Tarjeta de crédito.....	24
C.5. Pagos.....	26
C.5.1. Pago Estado Cuenta.....	26
C.5.2. Pago de tarjeta de crédito propia.....	28
C.5.3. Pago de servicios públicos.....	30
D. Oficinas y Cajeros.....	32
E. Cambio de Clave Móvil.....	33
F. Notificaciones.....	34
G. Billetera.....	35
H. Contáctenos.....	36
I. Menú inferior.....	37
J. Recargas.....	38
K. Control de cambios.....	42

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 matricular las cuentas por la Oficina Virtual.

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)

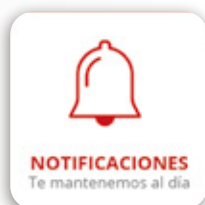
Pantalla de inicio

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.



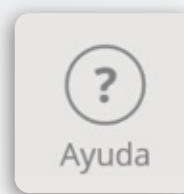
- **Billetera:**

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:

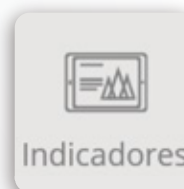
- **Preguntas frecuentes:** Seleccionando esta opción se accede a las preguntas y respuestas más comunes con las que se puede encontrar un usuario de la app.

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



- **Opciones:**

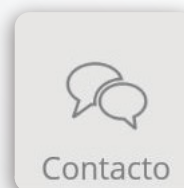
Seleccionando esta opción se accede a las opciones de configuración del token. Esta opción debes usarla cuando tu celular ha tenido cambios en su configuración interna como cambio de uso horario. Puedes sincronizar el dispositivo para que en nuestro sistema quede correctamente configurado.



- **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.

A. 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**.

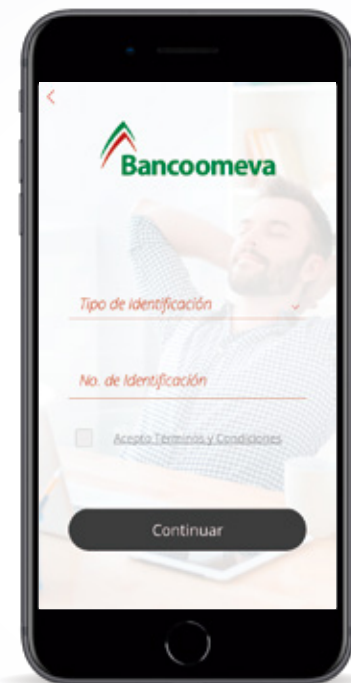
1. Para activar la banca móvil se deberá dar **clic en el icono Banca Móvil** y saldrá la siguiente pantalla.



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.

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

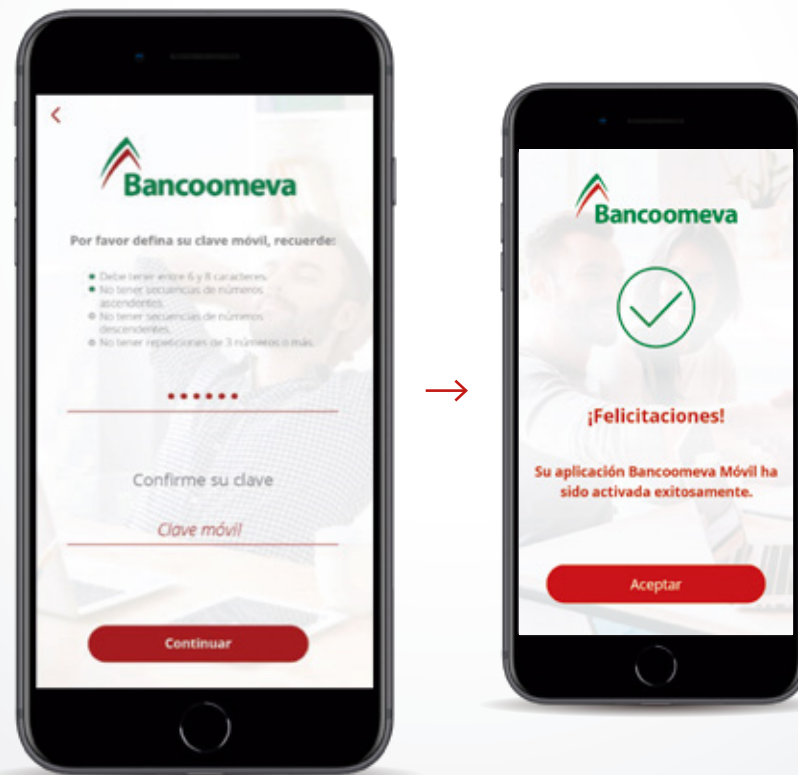
la opción de reenviar código, se habilitará después de pasados **30 segundos** de llegar a la pantalla.

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:

- Numérica
- Mínimo de 6 a 8 caracteres
- No sea una secuencia de números, ni ascendentes, ni descendentes
- No debe haber repeticiones de 3 números
- La secuencia no sea similar a una secuencia de los números de la cédula.

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

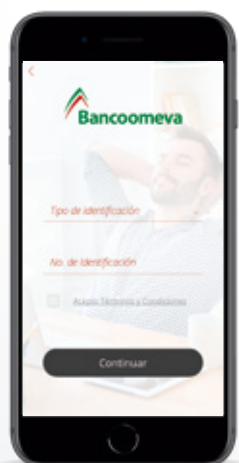


A.1. Reactivación de Banca Móvil

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.

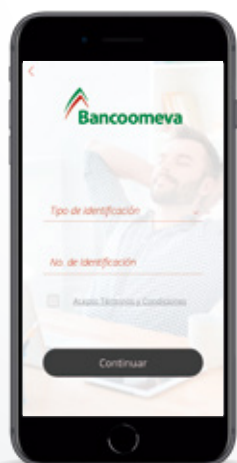
A.2. Reactivación Banca Móvil con olvido de clave

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.

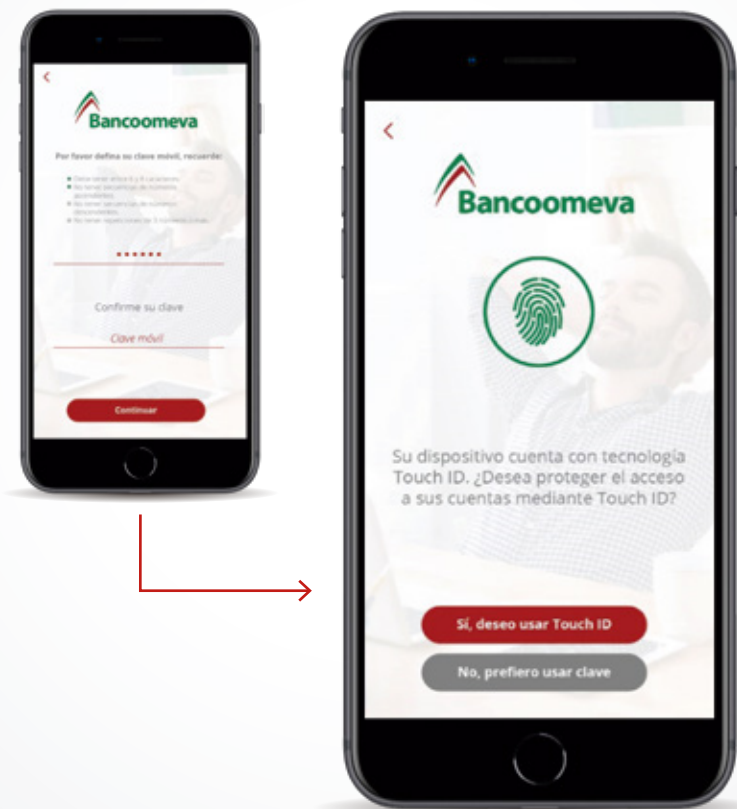
- Defines tu nueva clave según los requisitos solicitados y la reactivación quedara exitosa.



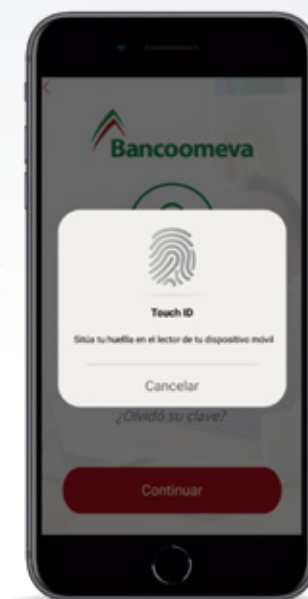
A.3. Activación de Huella Digital

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.



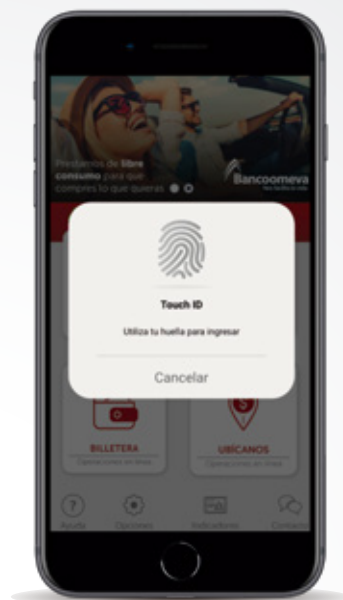
Nota

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.

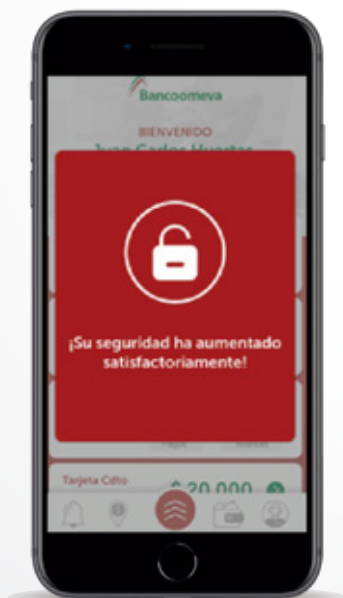
A.4. Ingreso con Huella Digital

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.



B. Aumento de seguridad



El aumento de seguridad es un **segundo factor de seguridad** que se realiza una única vez y que se deber 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.

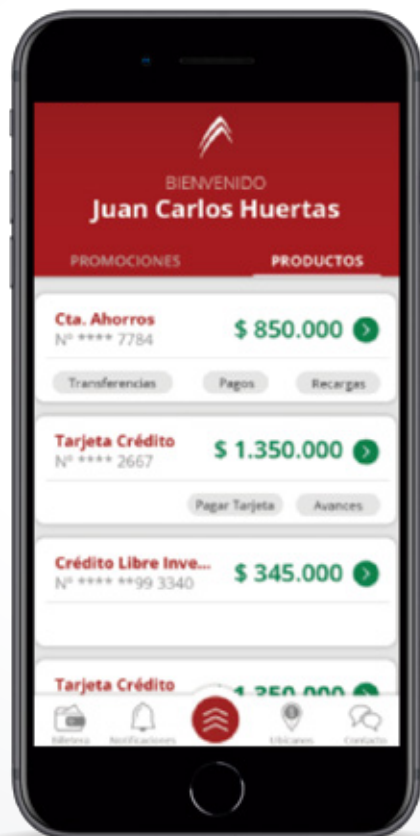
Si ingresas los datos correctamente, confirmarás la operación y el aumento de seguridad será exitoso.

C. Zona transaccional

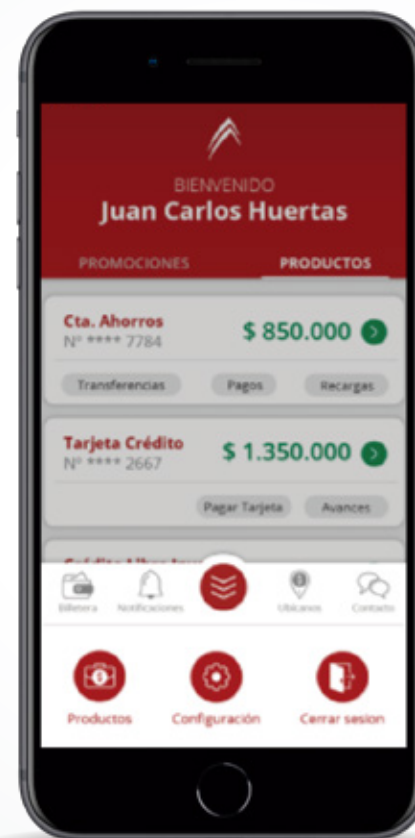
La zona transaccional de Banca Móvil, es la sección donde podrás visualizar los productos que tienes con Bancoomeva y realizar las operaciones monetarias que requieras.

C.1. 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.



C.2. 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.



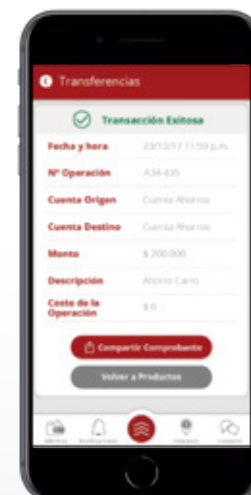
- Debes digitar el monto de la transferencia sin centavos y una breve descripción.

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.



C.3. Matricula de productos de terceros

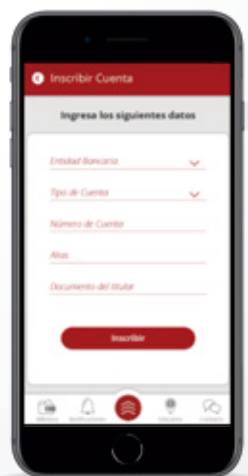
Para matricular una cuenta, debes ingresar a la APP por la opción Banca Móvil y la clave asignada, luego, escoges la cuenta de donde harás la transferencia presionando en la opción Cuentas Matriculadas.



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.

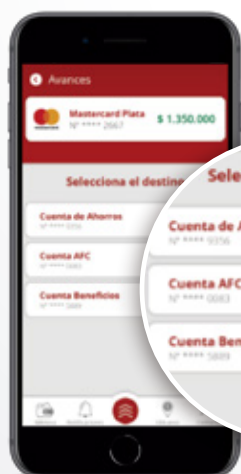


C.4. Avances de Tarjeta de crédito

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**.



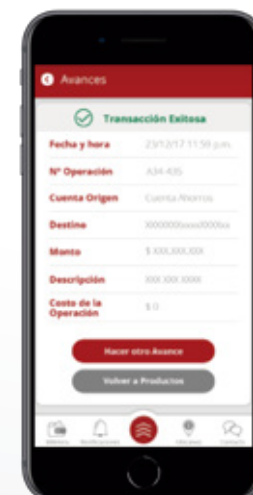
- Seleccionar la cuenta destino.



- Ingresar el monto y la descripción.



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

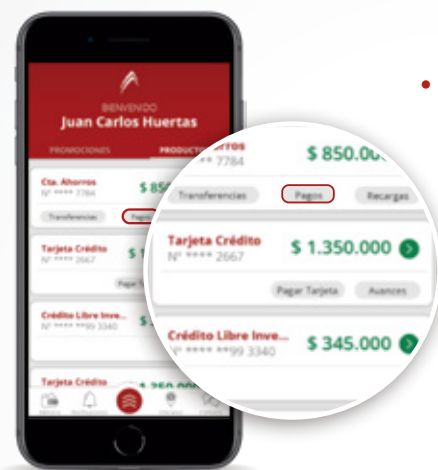


C.5. Pagos

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

C.5.1 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.

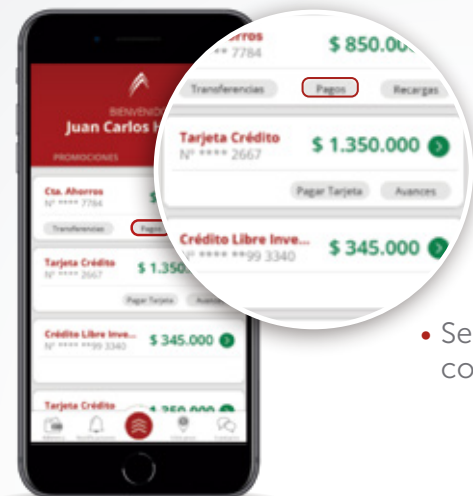


- Confirmas la transacción para terminarla y generar el comprobante.

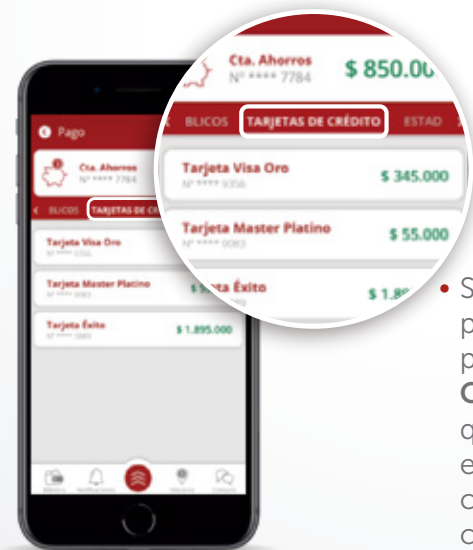


C.5.2 Pago de tarjeta de crédito propia

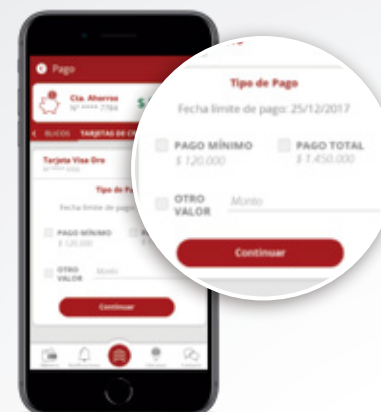
Para pagar tus tarjetas de crédito, deberás:



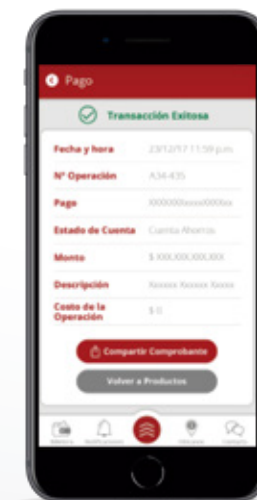
- Seleccionar la cuenta de ahorros o corriente y presionar el botón **Pagos**.



- 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.

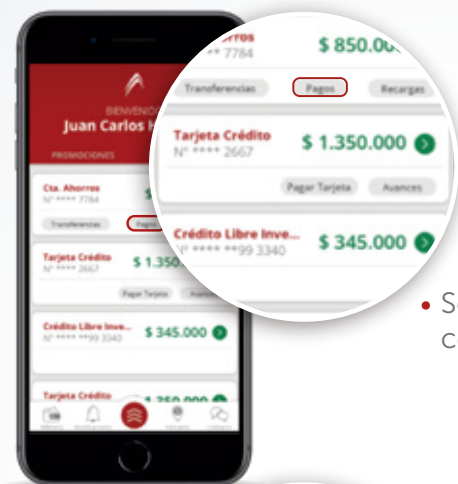


- Confirmas la transacción para terminarla y generar el comprobante.

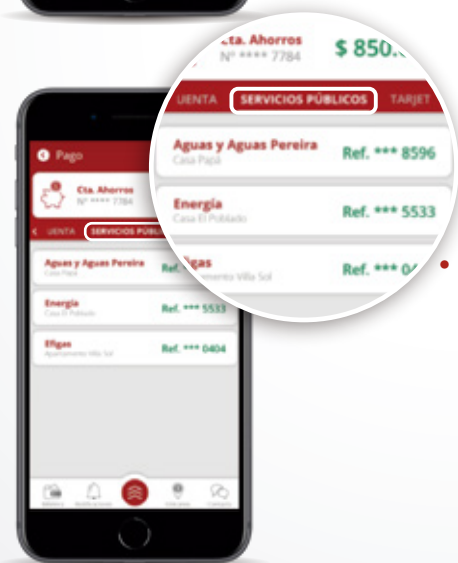


C.5.3 Pago de servicios públicos

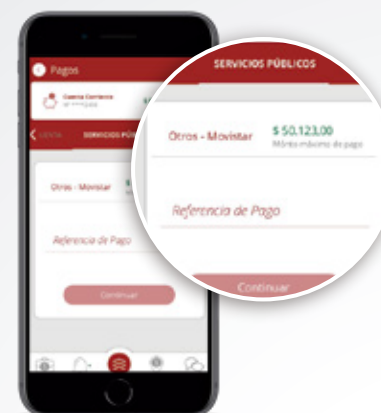
Para pagar tus servicios públicos deberás haberlos matriculado previamente por la oficina virtual o en alguna de nuestras oficinas, una vez lo hayas hecho, debes seguir estos pasos:



- 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.

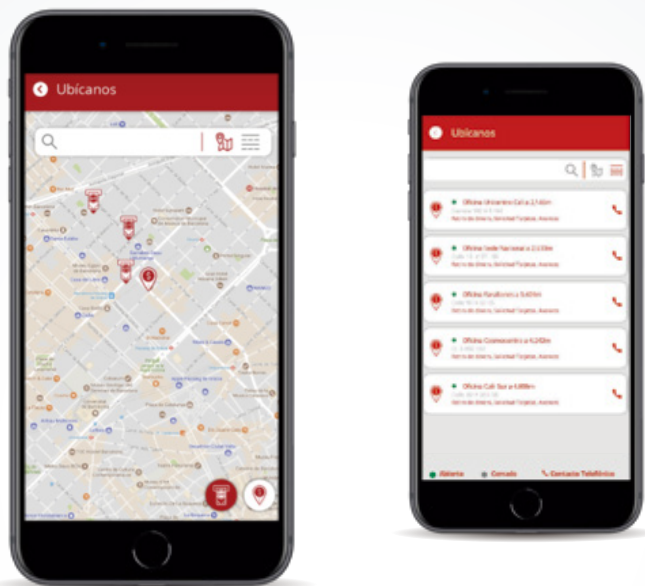


- Confirmas que el valor a pagar es el correcto según tu factura física y generas el comprobante.



D. 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:

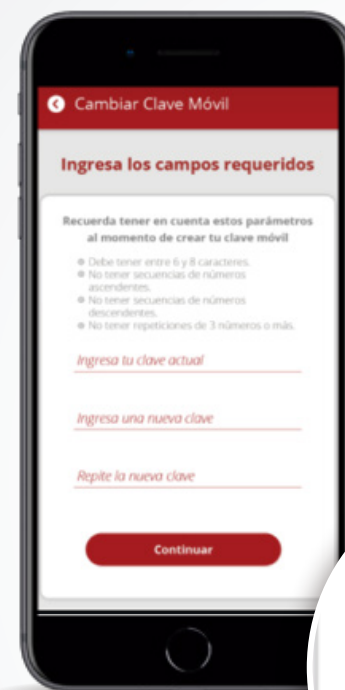
- Cajeros
- Oficinas

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.

E. 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.

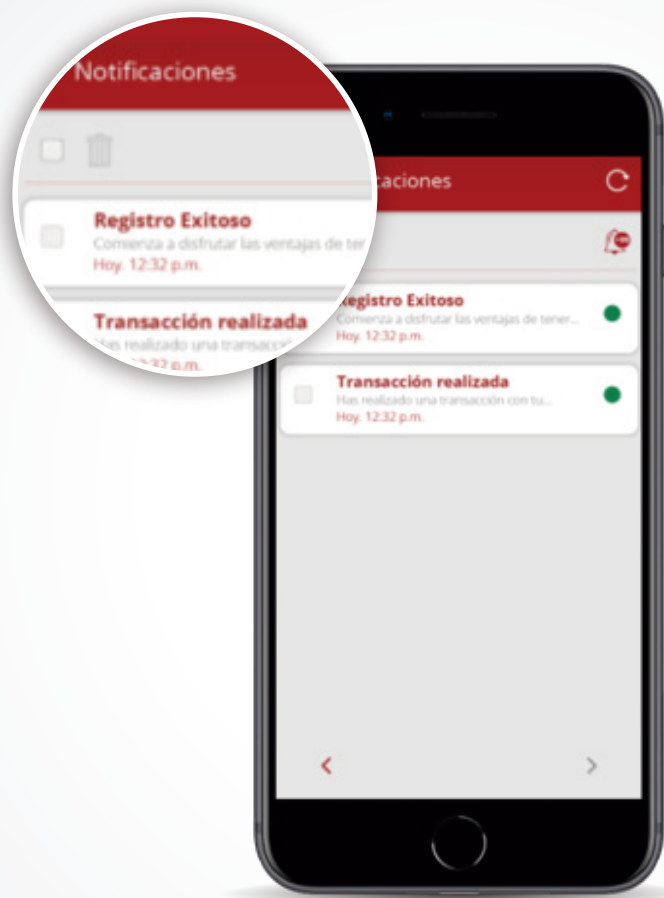


Nota

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

F. 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.

G. 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.



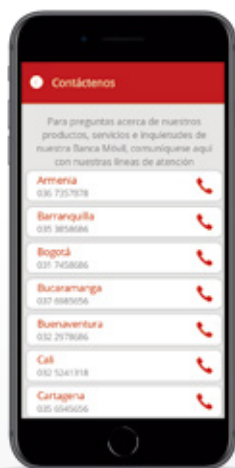
Se debe ingresar al botón Billetera e ingresar la clave de acceso a la banca móvil, allí se visualizarán las siguientes opciones:



- **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.

H. Contáctenos

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



I. Menú Inferior

1. Menú de opciones

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

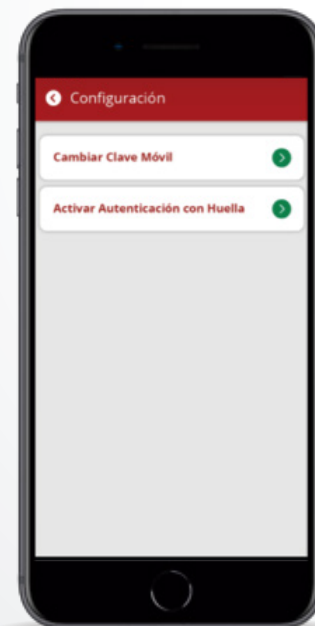
- **Configuración:** aquí podrás cambiar tu clave móvil o activar la huella digital si tu dispositivo cuenta con la funcionalidad.
- **Cerrar sesión:** Si presionas esta opción se cerrará la sesión activa y se redireccionará a la pantalla de inicio.



2. 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.

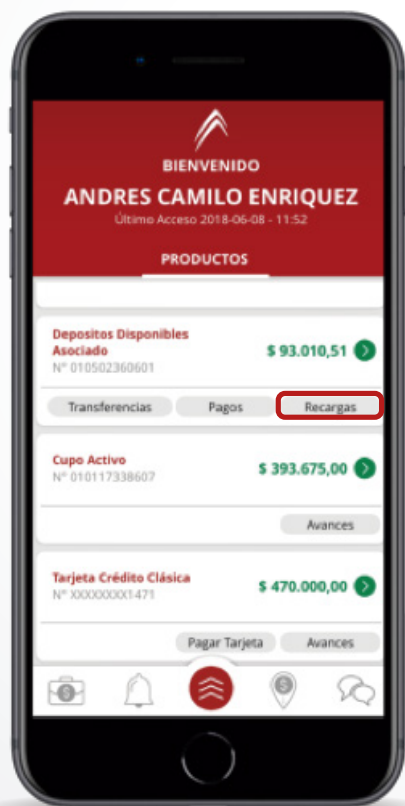


J. Recargas

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.

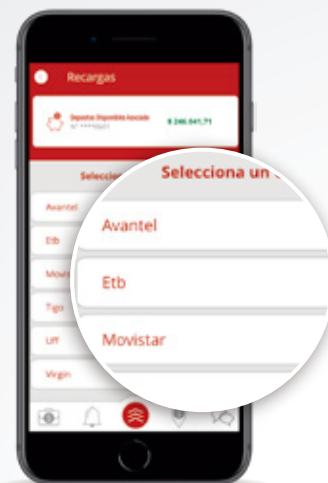


Nota

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:

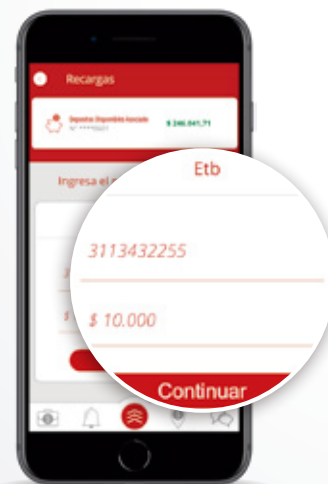
operadora celular disponible para la recarga

- 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

K. Control de cambios

Cambios que se han realizado en el manual de banca móvil

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