



# Banca Móvil **Bancoomeva** *A donde vayas, contigo*



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
ECONOMÍA

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE ESTE SERVICIO  
CONTÁCTENOS EN:

Resto del país: 01 8000 950123 opción 6 o #464 desde tu celular

[www.fiducoomeva.com](http://www.fiducoomeva.com)

<b>A. Activación de la Aplicación Móvil.</b>	<b>6</b>
<b>A.1. Reactivación de Banca Móvil.</b>	<b>10</b>
<b>A.2. Reactivación Banca Móvil con olvido de clave.</b>	<b>12</b>
<b>A.3. Activación de Huella Digital.</b>	<b>14</b>
<b>A.4. Ingreso con Huella Digital.</b>	<b>16</b>
<b>A.5. Bloqueo de los Canales Virtuales.</b>	<b>16</b>
<b>B. Aumento de seguridad.</b>	<b>17</b>
<b>C. Zona consultas encargos.</b>	<b>18</b>
<b>C.1. Consulta de saldos.</b>	<b>18</b>
<b>C.2. Detalles</b>	<b>20</b>
<b>C.3. Movimientos.</b>	<b>22</b>
<b>D. Control de cambios.</b>	<b>49</b>

## 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 bancamóvil.



- **Notificaciones:**

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



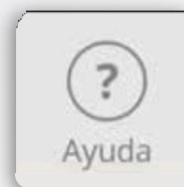
- **Billetera:**

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:**

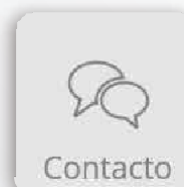
Seleccionando esta opción se accede a las opciones de configuración del token. Esta opción debes usarla cuando tu celular ha tenido cambios en su configuración interna como cambio de uso horario. Puedes sincronizar el dispositivo para que en nuestro sistema quede correctamente configurado.



- **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.



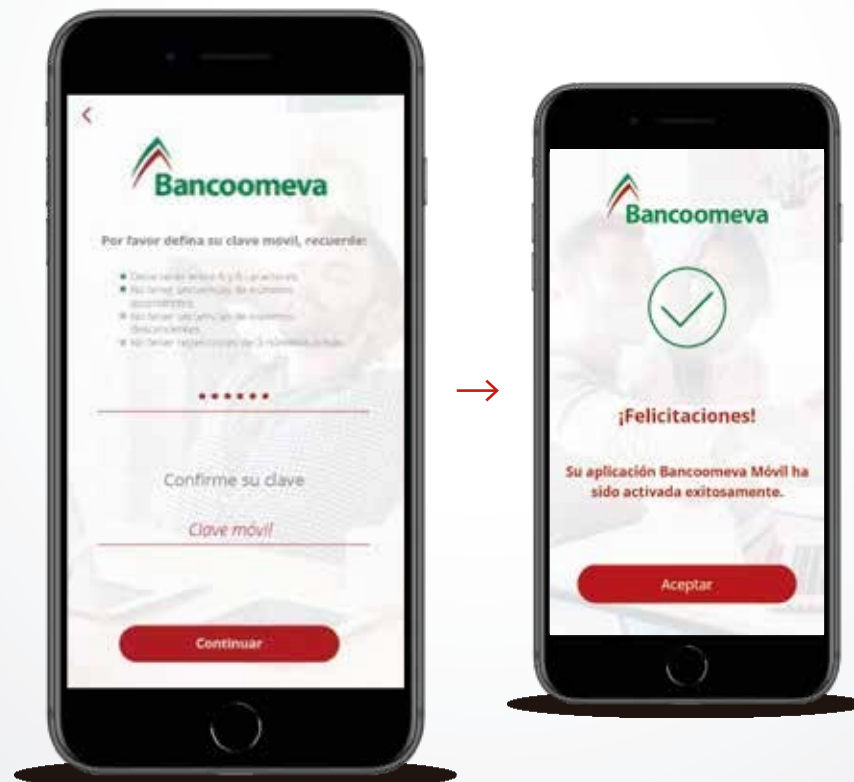
**Nota**  
la opción de reenviar código, se habilitará después de pasados **30 segundos** de llegar a la pantalla.

### 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.



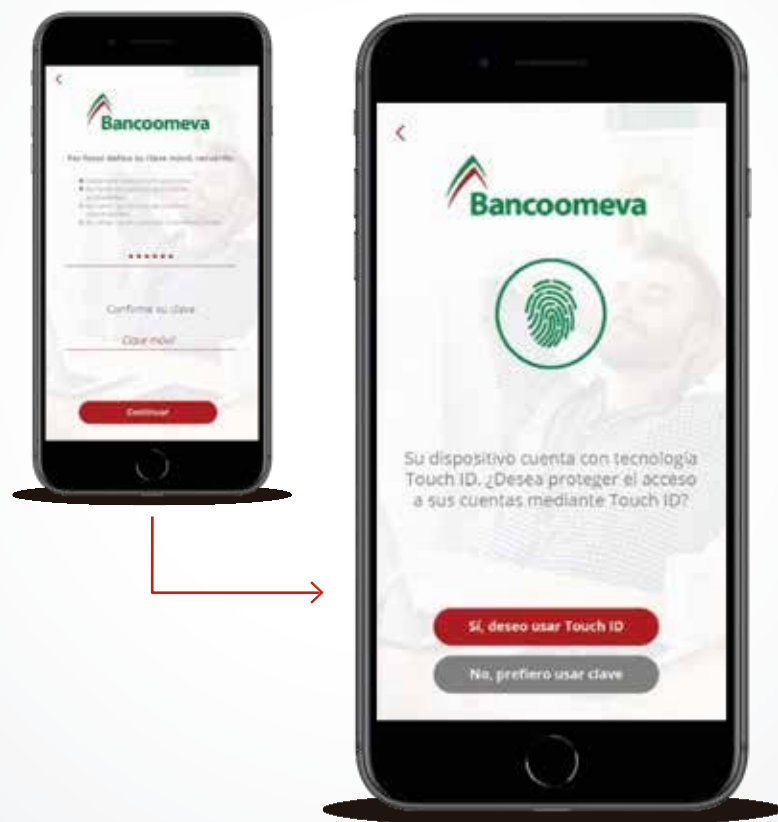
- Defines tu nueva clave según los requisitos solicitados y la reactivación quedara exitosa.



### 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.



## A.5. 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.

## B. 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.

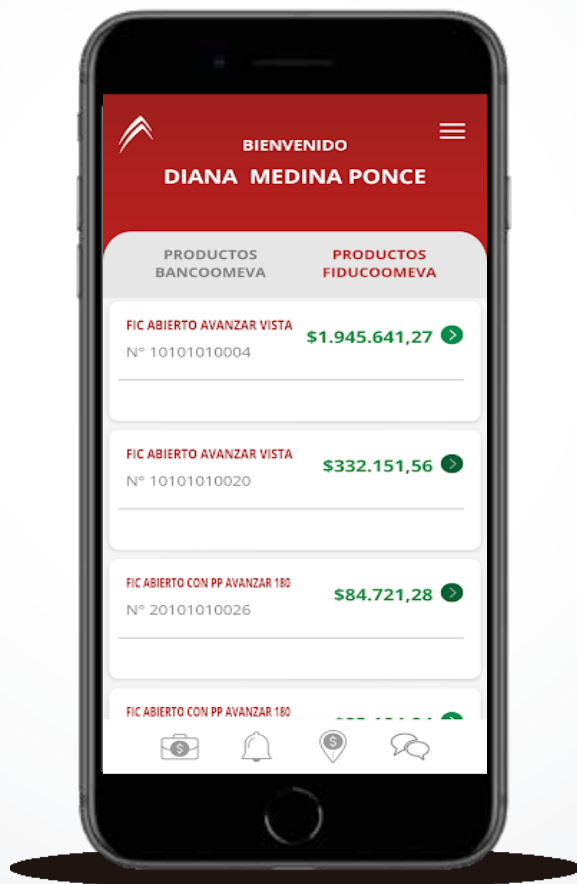
Si ingresas los datos correctamente, confirmarás la operación y el aumento de seguridad será exitoso.

## C. Zona consultas encargos

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

### C.1. Consulta de saldos

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



### C.2. Detalles

Al ingresar a cada encargo podrás visualizar dos pestañas. Una con el detalle del encargo y otra con la información de los movimientos del mismo.

- **Estado:** Indica el estado del encargo
- **Vr. Control cancelación:** Es el valor mínimo que debe permanecer en el encargo para que no se cancele
- **Saldo total:** Valor total de la inversión a la fecha
- **Saldo en canje:** Valor en caso de realizar aportes en cheque. El canje se efectúa 3 días hábiles después de la consignación
- **Saldo disponible:** Saldo disponible para retiros
- **Valor de embargo:** Valor embargado (si aplica)
- **Rentabilidad**
- **Oficina Geo:** Código oficina georreferenciación del cliente
- **Tipo de cuenta:** CH-Ahorros CC-Corriente
- **No. Cuenta:** No cuenta del cliente en Bancoomeva



### C.3. Movimientos

Al ingresar a la pestaña Movimientos podrás visualizar los aportes, rendimientos, retiros, y otros conceptos como retención en la fuente, Gravamen a los movimientos financieros y penalización (si aplica) que se presenten en tu encargo.



### D. Control de cambios

#### Ver. 001

#### Cambios:

Creación del Manual para las funciones Consultas encargos

**Elaboró:** Nathalia Sandoval Herrera Gestora Comercial SAC

**Fecha:** Febrero 2021