

MANUAL DE USUARIO BANCA MÓVIL



VERSIÓN 1.0
SEPTIEMBRE, 2021

CONTENIDO

1. BIENVENIDA	2
2. REQUISITOS PREVIOS.....	2
3. ¿COMO INICIAR SESIÓN?	2
4. MENÚS DENTRO DE LA BANCA MÓVIL.....	2
5. TIPS ADICIONALES	2
6. CONSEJOS DE SEGURIDAD	2

1. BIENVENIDA

Estimado cliente, el Banco del Austro S. A. pone a su disposición el aplicativo de Banca Móvil, con la finalidad de ofrecerle acceso a realizar transacciones sobre sus cuentas y servicios contratados desde cualquier parte del mundo, las 24 horas del día, todos los días del año.

El documento que usted está leyendo le ayudará a conocer los diferentes productos y la forma de realizar transacciones y consultas que el Banco del Austro ofrece a través del aplicativo disponible en las plataformas de GooglePlay y Appstore.

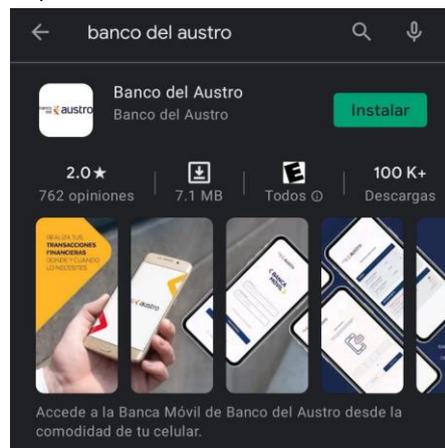
Si usted necesita ayuda para suscribirse o conocer más sobre las transacciones que puede realizar mediante nuestra Banca Móvil, no dude en visitar cualquiera de nuestras oficinas de Atención al Cliente en todo el país o llamar al Callcenter 1800 228787.

2. REQUISITOS PREVIOS

- Poseer un producto activo en el banco, ya sea cuenta de ahorros / corriente o poseer una tarjeta de Crédito VISA o MasterCard del Banco del Austro.
- Disponer de una cuenta (Usuario y Contraseña) en tu Banca Virtual.
- Disponer de Acceso a Internet desde un equipo celular, conectándose a una red WIFI segura o a través de un proveedor de servicio móvil.

3. ¿COMO INICIAR SESIÓN?

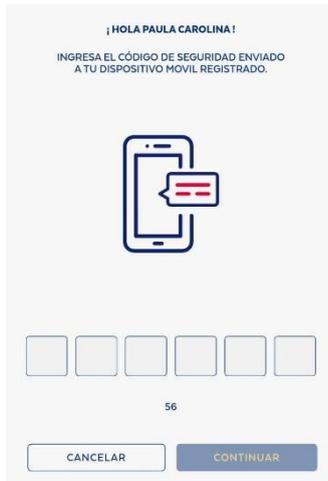
1. Si no haz descargado la aplicación, primero ingresa a la tienda de aplicaciones móviles de tu dispositivo (GooglePlay o Appstore), y digita en el buscador "Banco del Austro", enseguida instala la aplicación que se muestra a continuación.



2. Una vez descargada, abre la aplicación e ingresa tu usuario y contraseña.

¡RECUERDA!

Para acceder al aplicativo de Banca Móvil, solo necesitas el mismo usuario y contraseña de tu Banca Virtual.



3. Previo al ingreso a la Banca Móvil, se abrirá una nueva pantalla, en la cual se te notificará la generación de un código de seguridad, enviado por medio de SMS a tu número de teléfono celular registrado en el Banco; a continuación, llena el campo con el código que recibiste y da clic en continuar.

4. La aplicación te solicitará el reconocimiento biométrico si tu equipo tiene esa funcionalidad, por lo cual debes registrar tu huella por unos segundos, esto permitirá que en el siguiente inicio de sesión puedas ingresar rápidamente con la huella que registraste.



5. A continuación, es necesario registrar el teléfono como único dispositivo de uso por motivos de seguridad. En este campo, puedes personalizar el nombre de tu equipo, este quedará guardado en el sistema del Banco.



¡Listo! ahora podrás realizar tus transacciones en tu Banca Móvil.

4. MENÚ DENTRO DE LA BANCA MÓVIL

En la Banca Móvil puedes realizar transacciones como: consultas, transferencias directas e interbancarias a otras instituciones financieras, pago de tarjetas de crédito, recargas, entre otras. Al ingresar a la Banca Móvil se desplegarán las siguientes pestañas:



POSICIÓN CONSOLIDADA

- Resumen de las cuentas habilitadas.



DETALLE DE MOVIMIENTOS

- Resumen de los movimientos en las cuentas seleccionadas.



TRANSFERENCIAS

- Cuentas propias.
- Entre cuentas del Banco.
- Interbancarias.
- Administración de beneficiarios.



PAGOS DE TARJETAS

- Tarjetas Propias.
- Otras tarjetas del mismo Banco.
- Tarjetas de otros Bancos.
- Administración de Beneficiarios.



CONSULTA Y PAGO DE SERVICIOS

- Recargas del Celular.



OTROS SERVICIOS

- Bloqueo de Tarjetas de Crédito.



ACCESO BIOMÉTRICO



4.1. POSICIÓN CONSOLIDADA. - En la pestaña de "Posición Consolidada" el cliente puede verificar el resumen de sus cuentas, tarjetas, inversiones, y préstamos, que tiene con el Banco del Austro tal como se detalla en la gráfica.



4.2. DETALLE DE MOVIMIENTOS. - En esta pestaña el cliente puede visualizar el resumen de sus movimientos, dentro de un rango de fecha Inicio/Final, en un plazo máximo de un mes.



4.3. TRANSFERENCIAS. - Es importante conocer que para todas las opciones que se despliegan dentro de la pestaña "Transferencias", es necesario realizar el siguiente paso común:

¿CÓMO ADMINISTRAR BENEFICIARIOS DE MIS TRANSFERENCIAS O PAGOS?

Los Beneficiarios, son personas que tienen un producto activo en el Banco del Austro o en otras instituciones financieras a las cuales se les realizará una transferencia o pago en la cual esté involucrado un monto específico de dinero.

Antes de realizar la transferencia se solicita al cliente, registrar el beneficiario al cual se desea transferir. Además, el cliente puede referirse a la última opción de la pestaña "Transferencias", llamada "Administración de beneficiarios", la cual se detallada continuación, en ambos casos, debes llenar todos los campos requeridos. Es importante definir el monto máximo que se requerirá transferir al beneficiario, toma en cuenta que el límite transaccional para este canal es de \$ 15000.

A continuación, se detallan las pestañas que se despliegan en el menú de "Transferencias":

4.3.1. Transferencias Entre cuentas Propias. - Con esta opción el cliente puede transferir dinero a diferentes cuentas propias que tenga registradas en el Banco del Austro.

- Previamente se solicita la elección de la cuenta origen y cuenta destino para la transferencia.
- Se solicita completar todos los campos requeridos y al final recibirá las notificaciones por la transacción realizada.
- Para completar y confirmar la transacción, se debe ingresar un código seguro, el cual será enviado al teléfono celular del cliente por medio de SMS.

Formulario de transferencia entre cuentas propias. Campos: MONTO A TRANSFERIR * (INGRESA EL VALOR A ENVIAR USD), REFERENCIA * (INGRESE UNA REFERENCIA), CORREO ELECTRÓNICO * (CAROMALDONADOCASTILLO@GMAIL.COM). Botón CONTINUAR.

4.3.2. Transferencias entre cuentas del Banco del Austro. - El cliente mediante esta opción puede transferir dinero a personas que tengan una cuenta en el Banco del Austro.

- Previamente se solicita el registro del beneficiario de las transferencias por seguridad del cliente.
- Se solicita completar todos los campos requeridos y al final recibirá las notificaciones por la transacción realizada.
- Para completar la transacción, se debe ingresar un código seguro, el cual será enviado al teléfono celular del cliente por medio de SMS.

4.3.3. Transferencias Interbancarias. - Con esta opción el cliente puede transferir valores a otras instituciones financieras usando la red interbancaria "Vía Banco Central" con acreditación máximo en 24 horas laborable; en esta red participan todas las instituciones financieras del sistema.

- Previamente se solicita el registro del beneficiario de la transferencia por seguridad del cliente.
- Se solicita completar todos los campos requeridos y al final recibirá las notificaciones por la transacción realizada.
- Para completar la transacción, se debe ingresar un código seguro, el cual será enviado al teléfono celular del cliente por medio de SMS.

4.3.4. Administración de beneficiarios. - En esta opción el cliente podrá buscar y crear nuevos beneficiarios, tanto del mismo Banco de Austro cuanto de otras entidades bancarias.



4.4. PAGO DE TARJETAS. - Es importante conocer que para todas las opciones que se despliegan dentro de la pestaña "PAGO DE TARJETAS", es necesario realizar el siguiente paso común:

¿CÓMO REGISTRAR BENEFICIARIOS DE TARJETAS DE CREDITO?

Antes de realizar el pago de tarjeta se solicita al cliente, registrar el beneficiario o Tarjeta de Crédito que se desea pagar, o también el cliente puede referirse a la última opción de la pestaña "Pago de Tarjetas", llamada "Administración de beneficiarios" que se detallada continuación, en ambos casos, debes llenar todos los campos requeridos. Es importante definir el monto máximo que se requerirá para transferir al beneficiario, tomando en cuenta que el límite transaccional para este canal es de \$ 15000. A continuación, se detallan las pestañas que se despliegan en el menú de "Pago de Tarjetas":

Formulario de agregar beneficiario de tarjeta de crédito. Campos: SELECCIONA BANCO *, MARCA DE LA TARJETA * (MASTERCARD), TIPO DE TARJETA * (TARJETA), NÚMERO DE TARJETA * (INGRESE EL NÚMERO), MONEDA (USD), TIPO DE IDENTIFICACIÓN * (CEDULA), NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN * (INGRESE LA IDENTIFICACIÓN), MONTO MÁXIMO * (INGRESE EL MONTO MÁXIMO). Botones: REGRESAR, CONTINUAR.

- 4.4.1. Tarjetas Propias.** - El cliente mediante esta opción puede pagar tarjetas de crédito propias del Banco del Austro.
- Previamente se solicita escoger la cuenta origen para el débito, y la tarjeta destino para el pago.
 - Se solicita completar todos los campos requeridos y al final recibirá las notificaciones por la transacción realizada.
 - Para completar la transacción, se debe ingresar un código seguro, el cual será enviado al teléfono celular del cliente por medio de SMS
- 4.4.2. Otras Tarjetas del mismo Banco.** - Mediante esta opción puede pagar tarjetas de crédito de otras personas que tengan TC en el Banco del Austro.
- Previamente se solicita el registro del beneficiario de la transferencia por seguridad del cliente.
 - Se solicita completar todos los campos requeridos y al final recibirá las notificaciones por la transacción realizada.
 - Para completar la transacción, se debe ingresar un código seguro, el cual será enviado al teléfono celular del cliente por medio de SMS.
- 4.4.3. Tarjetas de otros Bancos.** - Con esta opción el cliente puede pagar tarjetas de créditos pertenecientes a otras instituciones financieras.
- Previamente se solicita el registro del beneficiario de la transferencia por seguridad del cliente.
 - Se solicita completar todos los campos requeridos y al final recibirá las notificaciones por la transacción realizada.
 - Para completar la transacción, se debe ingresar un código seguro, el cual será enviado al teléfono celular del cliente por medio de SMS
- 4.4.4. Administración de Beneficiarios.** - En esta opción el cliente podrá buscar y crear nuevos beneficiarios o Tarjetas de Crédito a Pagar, tanto del mismo banco cuanto de otras entidades bancarias.



4.5. CONSULTA Y PAGO SERVICIOS. - En esta pestaña se despliega la siguiente opción:

- 4.5.1. Recargas al celular.** - Con esta opción el cliente puede realizar una recarga prepago con débito a la cuenta seleccionada, desde \$ 3 hasta \$ 20, a las telefonías Claro, Movistar y CNT.
- Se solicita completar todos los campos requeridos y al final recibirá las notificaciones por la transacción realizada.
 - Para completar la transacción, se debe ingresar un código seguro, el cual será enviado al teléfono celular del cliente por medio de SMS, y se confirmará la transacción.

RECARGA DE CELULAR

ORIGEN CAMBIAR >

AHORRO
AHO - 260XXXX382

DESTINO CAMBIAR >

MOVISTAR

MONTO A RECARGAR *

INGRESA EL VALOR A ENVIAR

NÚMERO:

CONTINUAR



4.6. OTROS SERVICIOS. - En esta pestaña se despliega la siguiente opción:

- 4.6.1. Bloqueo de Tarjetas de Crédito.** - En esta pestaña el cliente puede bloquear la tarjeta de crédito mediante la elección de los motivos ya establecidos en la pantalla. El bloqueo de la tarjeta significa la anulación del plástico.
- Se debe ingresar un código seguro, el cual será enviado al teléfono celular del cliente por medio de SMS.



4.7. ACCESO BIOMÉTRICO.- En esta opción el cliente podrá eliminar el biométrico existente registrar uno nuevo (Únicamente se permite uno por cuenta).



5. TIPS ADICIONALES

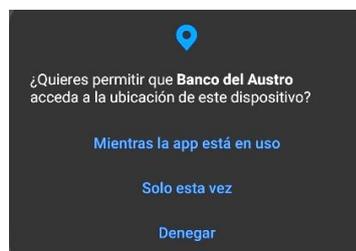
RECUERDA

Si tienes dudas, consultas o requerimientos sobre tus productos o servicios, contáctanos a través de:

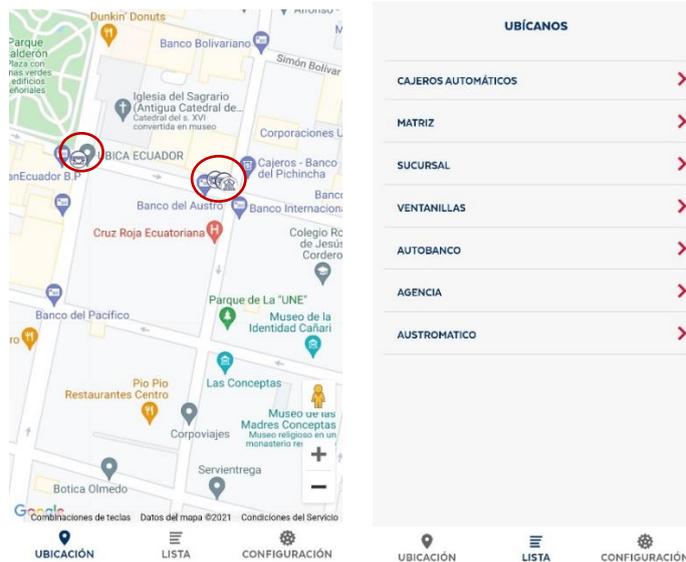
-  Call Center **1800 228787**
-  O chatea con **@HOLA**, nuestro Asistente Virtual, desde Facebook Messenger, Twitter, WhatsApp (098 406 3215) o desde la Página Web del Banco las 24 horas del día

5.1. Localiza agencias y cajeros cercanos. - La Banca Móvil, te da la posibilidad de ubicar las agencias y cajeros más cercanos, para ello debes ir a la pantalla principal, antes de iniciar sesión y escoger la opción "UBÍCANOS".

Una vez allí debes conceder el permiso de control, en donde la aplicación tendrá acceso a tu ubicación.



Ahora podrás visualizar muchos de los medios o canales físicos del Banco del Austro, que estarán referenciados en el mapa de geolocalización con íconos diferentes   , además puedes ingresar a ver la lista de Cajeros Automáticos, Agencias, Sucursales, Autobancos, entre otros, con el detalle de la dirección.



5.2. ¿Cómo Bloquear el Usuario?



RECUERDA

Si un usuario digita erróneamente 3 veces la contraseña; se bloqueará automáticamente tanto tu Banca Virtual como tu Banca Móvil por un lapso de 30 minutos, si deseas bloquearlo más tiempo sigue los siguientes pasos o comunícate con nuestro Call Center.

La solicitud de bloqueo de usuario dentro del canal digital, es potestad única del cliente titular de la cuenta. En el momento que sospeches que el acceso a tu Banca Móvil ha sido comprometido y/o detectas transacciones no autorizadas y requieres por diferentes motivos adicionales el bloqueo de tu usuario, debes solicitarlo, mediante Call Center o Servicios Bancarios. Si lo haces por medio Call Center, los Operadores validarán tus datos e identidad con las preguntas de desafío, recuerda que debes acercarse de inmediato o al siguiente día hábil, a cualquiera de las oficinas del Banco para realizar lo siguiente:

- Solicitar la revisión de débito de la cuenta.
- Presentar el Reclamo.
- Actualizar tu información.

En el caso de que presentes tu solicitud por medio de Servicios Bancarios adicional a las preguntas de desafío te solicitarán tu documento de identificación, con el objetivo de validar de manera segura tu información.

5.3. ¿Cómo solicitar la inactivación del Usuario?



La solicitud de inactivación de usuario dentro del canal digital, es potestad única del cliente titular de la cuenta, por tanto, al momento que por diferentes motivos requieras la inactivación de tu usuario en la Banca Móvil puedes realizarlo a través de Call Center o Servicios Bancarios. Si lo haces por medio de Call Center, los Operadores validaran tus datos e identidad con las preguntas de desafío, recuerda que debes acercarte de inmediato o al siguiente día hábil, a cualquiera de las oficinas del Banco para realizar lo siguiente:

- Solicitar la revisión de débito de la cuenta.
- Presentar el Reclamo.
- Actualizar tu información.

En el caso de que presentes tu solicitud por medio de Servicios Bancarios adicional a las preguntas de desafío te solicitarán tu documento de identificación, con el objetivo de validar de manera segura tu información.

5.4. ¿Cómo Recuperar el Usuario?



Si olvidaste tu usuario, puedes solicitar la recuperación del mismo mediante Call Center; los oficiales procederán a verificar tu identidad mediante tu documento de identificación y/o las preguntas de desafío, cuando tu identidad sea verificada, los operadores te facilitarán el usuario de tu Banca Móvil.

Si tu cuenta en la Banca Móvil está bloqueada, y por diferentes motivos requieres reactivarla, debes proceder a presentar la Solicitud de habilitación de usuario del canal digital, por medio de Servicios Bancarios en las oficinas del Banco del Austro, el operador validará tu identidad y procesará tu solicitud.

6. CONSEJOS DE SEGURIDAD

Banco del Austro ha hecho que sea seguro administrar su cuenta bancaria prácticamente desde cualquier lugar y en cualquier momento en los dispositivos móviles para dispositivos iPhone y Android. Sin embargo, la seguridad y protección en línea de su identidad e información personal es un esfuerzo de equipo. Tome estas medidas adicionales para comprender qué hacemos y qué puede hacer para proteger su dispositivo móvil.

6.1. Qué hace el BANCO DEL AUSTRO para proteger tu Banca Móvil

- Encripta tu información personal como tu nombre de usuario, contraseña e información de cuenta cuando envía la información por Internet.
- Aplicamos varios dispositivos de seguridad, puntos de control y procedimientos como sistemas cortafuegos y software de detección de intrusiones, cifrado de información confidencial al enviarse por Internet.
- Banco del Austro nunca le consultará por medio de mensajes de texto, correo electrónico o llamadas telefónicas información confidencial acerca de sus productos, tarjetas o claves de acceso a sus canales.

6.2. Qué puedes hacer para protegerte de los fraudes en la Banca Móvil

- No compartas tu identificación de usuario y contraseña. Prevenga el uso no autorizado y proteja su identificación de usuario y contraseña.
- Si tu dispositivo permite el acceso a través de su huella dactilar, preste especial atención para evitar el uso indebido, ya que también puede brindar acceso a tu aplicación de Banca Móvil cuando está habilitada la autenticación por huellas digitales Touch ID.
- Habilita mecanismos de bloqueo automático, tales como un patrón de trazado, un número de identificación personal (Personal Identification Number, PIN) o incluso utilizar un lector biométrico integrado para proteger su teléfono cuando no esté en uso. Los dispositivos móviles son fáciles de llevar y fáciles de perder o ser robados.
- Evita realizar sus operaciones bancarias mientras se encuentra en redes públicas como las de cafeterías, restaurantes o aeropuertos. Las conexiones públicas no son muy seguras. De ser posible, deshabilite la internet inalámbrica y pase a la red local de su proveedor de servicios móviles. No permita que su dispositivo se conecte a redes inalámbricas desconocidas.
- Descarga la aplicación oficial directamente desde un depósito de confianza, como Apple Store o Google Play.
- Descarga solo aplicaciones de editores reconocidos y que tengan altas calificaciones de

los usuarios. Cada aplicación instalada pide permisos para acceder a los datos de su dispositivo. Verifique si estos permisos tienen sentido, en virtud de lo que se supone que hace la aplicación.

- No haga jailbreak (iPhone) o rooteo (Android) en su teléfono ni desactive sus funciones de seguridad incorporadas de alguna otra forma. Hacerlo puede dejarlo más vulnerable a los softwares maliciosos y virus y poner su información privada en riesgo.
- Nunca deje su dispositivo móvil sin supervisión durante una sesión abierta de banca móvil.
- Evite almacenar información privada en su teléfono. No guarde su información de inicio de sesión como su identificación de usuario y contraseña en su dispositivo en memorandos, imágenes, capturas de pantalla, grabaciones de voz o en el navegador de su teléfono.
- Si vende o desecha su teléfono, recuerde eliminar todos los datos de su dispositivo.
- No abra ningún mensaje (incluidos SMS, correos electrónicos y mensajes de aplicaciones de redes sociales) de un remitente desconocido y no haga clic en enlaces desconocidos o sospechosos. Pueden engañarlo para que dé su información personal en un sitio web falso o instalar una aplicación maliciosa para capturar sus datos personales sin saberlo.

¿CÓMO TE PODEMOS AYUDAR?

CONTACTANOS

- ✓ Cobertura de Agencias y Cajeros
- ✓ Call Center **1800 228787**
- ✓ Consultas, quejas y reclamos

