



Banca en Línea

Preguntas Frecuentes

Cliente Natural



Bienvenido a Banca en Línea

1. ¿Cómo me afilio a Banca en Línea?

-Ingresa a nuestro sitio web, haz clic en el botón **"Banca en Línea"** y elige **¿Eres nuevo?**

Afíliate aquí.

-Ingresa tu tipo y número de documento.

-Ingresa el código de seguridad recibido en tu correo electrónico y luego un segundo código de seguridad recibido a través de un SMS en tu celular o responde las preguntas de seguridad.

-Crea tu usuario, contraseña y avatar según las reglas que te indica el sistema.

-Acepta los términos y condiciones de nuestros Canales.

-Selecciona tus Preguntas de seguridad e ingresa las respuestas.

¡Listo! ya estarás en tu Banca en Línea.

2. ¿Tiene costos la Banca en Línea?

Consulta el tarifario publicado en nuestro sitio web.

3. ¿Cómo afilio una nueva cuenta o producto a mi Banca en Línea?

Tus cuentas o productos nuevos se afiliarán automáticamente. En caso de que hayas eliminado algún producto y desees afiliarlo nuevamente debes contactarnos al **800-0006** opción Banca en Línea.

4. ¿Cómo puedo personalizar el nombre de mis productos?

Puedes personalizar el nombre de tus productos haciendo clic sobre el que deseas modificar, luego presiona la opción **"Modificar referencias"** y realiza el cambio.

5. ¿Cómo elimino una cuenta o producto?

Ingresa al menú **"Configuración"**, opción **"Personalizar mis productos"**, luego **"Administrar mis productos"**. En la columna **"Exceptuar"** selecciona las cuentas o productos que deseas eliminar.



6. ¿Cómo desbloqueo o recupero mi contraseña?

Ingresa a la opción **“Olvidé mi contraseña”** y completa los datos, en caso de desbloqueo el sistema activará nuevamente tu contraseña, en caso de olvido, recibirás un correo electrónico con un link de acceso y un SMS con un pin temporal.

7. ¿Qué son las preguntas de seguridad?

Es un segundo factor de autenticación que valida la legitimidad de tus transacciones.

8. ¿Qué pasa si no recuerdo las respuestas de mis preguntas de seguridad?

Si no recuerdas las respuestas de tus preguntas de seguridad puedes contactarnos al 800-0006 opción Banca en Línea.

9. ¿Qué es un “avatar”?

Un **avatar** es una imagen de seguridad que te permite identificar que tu inicio de sesión a Banca en Línea es legítimo. Una vez selecciones tu **avatar** no podrás cambiarlo.

10. ¿Por qué me aparece un avatar diferente al ingresar a Banca en Línea?

Debes estar ingresando mal tu **usuario**, te sugerimos que verifiques el bloqueo de mayúsculas o la configuración de tu teclado.

11. ¿Cómo puedo recuperar mi usuario si no lo recuerdo?

Si no recuerdas tu **usuario** puedes visitar la sucursal de tu preferencia.

12. ¿Como realizo transacciones en Banca en Línea?

Visita nuestro Sitio Web, sección **“Canales”** luego **“Banca el Línea”**, opción **“Transacciones”** para conocer, todo lo que puedes hacer.

13. ¿Qué transacciones puedo realizar en Banca en Línea?

- Consultas de saldos, movimientos y estados de cuentas.
- Pagos y transferencias a cuentas de Global Bank y otros bancos.
- Consulta y canje de Puntos Link.
- Recargas de celular y transporte.
- Solicitudes de Préstamos, Tarjetas de Crédito, Chequeras, Cheques de Gerencia y Progreso.

Para conocer el listado completo de transacciones visita nuestro Sitio Web, sección **“Canales”** luego **“Banca el Línea”**, opción **“Transacciones”**.



14. ¿Qué servicios tengo disponibles para pagar?

Tienes disponibles las siguientes categorías de servicios:

- Colegios
- Recargas de celular y transporte
- Servicios básicos
- Seguros
- Telecomunicaciones
- Otros

Para conocer el listado de los comercios visita nuestro sitio web, sección **"Canales"** luego **"Transacciones"**, opción **"Pagos"**, **"Listado de comercios"**.

15. ¿En cuánto tiempo se reflejarán mis transacciones?

- Transferencias o pagos a Global Bank: de inmediato.
- Transferencia o pagos hacia otros bancos: las transacciones realizadas de lunes a viernes hasta la 1:30 p.m. serán procesadas el mismo día, luego de este horario, se procesarán al siguiente día hábil.
- Pagos de Servicios: de dos a tres días hábiles.

16. ¿Cómo consulto mi estado y movimiento de cuentas?

En el consolidado de tus productos presiona la cuenta que deseas consultar, luego selecciona la pestaña de **"Movimientos"** y escoge el filtro de tu preferencia.

17. ¿Cómo actualizo mis datos generales?

Ingresa al menú **"Configuración"** opción **"Actualizar mis datos"**, selecciona la categoría de datos que deseas actualizar y completa los datos.

18. ¿Puedo enviar los comprobantes a los beneficiarios de mis pagos y transferencias?

Al ingresar los datos de tus pagos o transferencias, podrás registrar los correos electrónicos de los beneficiarios, para que el sistema les envíe el comprobante de transacción automáticamente.

19. ¿Cuentan con aplicativo APP de Banca en Línea para dispositivos móviles?

Sí, contamos con nuestra App **"Global Mobile"**, la cual puedes descargar directamente desde la tienda de aplicaciones de tu dispositivo móvil. Para más información, consulta **"Guía para descargar tu Banca Móvil"**.

Para más información contáctanos a la línea 800-0006.



GLOBAL
B A N K