



BANCA EN LÍNEA

**GUÍA DE PREGUNTAS FRECUENTES
BANCA EN LÍNEA CLIENTE NATURAL**





1. ¿Cómo me afilió a Banca en Línea?

Si deseas afiliarte por primera vez a Banca en Línea, ingresa a nuestro Sitio Web y completa la **“Solicitud de Banca en Línea”**, un ejecutivo se pondrá en contacto contigo para completar el proceso.

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 elimino una cuenta o producto?

Ingresa al menú **“Configuración”**, opción **“Administrar Productos”**, y en la columna **“Exceptuar”** selecciona las cuentas o productos que desees eliminar.



5. ¿Cómo desbloqueo o recupero mi contraseña?

Ingresa a la opción **“Desbloqueo/Olvido de 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.

6. ¿Qué son las Preguntas de Seguridad?

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

7. ¿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.

8. ¿Qué es un “Avatar”?

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

9. ¿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.

10. ¿No recuerdo mi “Usuario”, cómo lo puedo recuperar?

Si no recuerdas tu **“Usuario”** puedes contactarnos al 800-0006 opción Banca en Línea.

11. ¿Cómo realizo transacciones en Banca en Línea?

Visita el tutorial “Conoce nuestra Banca en Línea” para conocer todo lo que puedes hacer.

12. ¿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 a Otros Bancos
- Consulta y canje de puntos Links



- Recargas de Tiempo Aire y Transporte
- Solicitudes de Préstamo, Tarjetas de Crédito, Chequeras, Cheques de Gerencia, otros.

13. ¿Qué servicios tengo disponibles para pagar?

Tienes disponible las siguientes categorías de servicios:

- Colegios
- Recargas de Tiempo Aire y Transporte
- Servicios Básicos
- Seguros
- Telecomunicaciones
- Otros

Para conocer el listado de los comercios visita nuestro Sitio Web, sección **“Canales”** opción **“Transacciones”**

14. ¿En qué horario puedo hacer mis transacciones?

- **Transferencias o pagos a Global Bank:** en línea
- **Transferencias o pagos hacia otros bancos:** recibidas de lunes a viernes hasta la 1:30 p.m., serán procesadas el mismo día, luego de esta hora se procesarán al siguiente día hábil.
- **Pagos de Servicios:** de dos a tres días hábiles. Para conocer el listado de los pagos en línea a comercios, visita nuestro Sitio Web, sección **“Canales”** opción **“Transacciones”**

15. ¿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.

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

Puedes personalizar el nombre de tus productos haciendo clic sobre cada uno y presionando la opción **“Modificar Referencias”**.

17. ¿Cómo actualizo mis datos generales?

Ingresa al menú **“Configuración”** opción **“Actualización de Datos”** y completa los datos. Para mayor información consulta el tutorial **“Configuraciones en Banca en Línea”** en nuestro sitio Web, sección **“Canales”**.



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 aplicación App para Banca en Línea?

Sí, contamos con nuestro App **“Global Mobile”**, te invitamos conocer el **“Tutorial de Afiliación a Banca Móvil”** en nuestro Sitio Web, sección **“Canales”** opción **“Banca Móvil”** y a visitar la Guía de Preguntas Frecuentes.



BANCA EN LÍNEA



Para mayor información
contáctenos al **800-0006**