



PREGUNTAS FRECUENTES PROCESO MIGRACIÓN CLIENTES WEB FIDUCIARIA SUCURSAL TELEFÓNICA BANCA PERSONAS Y SUCURSAL TELEFÓNICA

1. ¿Qué cambios hay en la Sucursal Virtual Personas Bancolombia y en la Sucursal Virtual Fiduciaria Bancolombia con la migración?

Para brindar comodidad a los clientes al realizar sus transacciones, a partir de marzo la Sucursal Virtual Fiduciaria Bancolombia será migrada a la Sucursal Virtual Personas de Bancolombia, por lo tanto los clientes que ingresen a este canal, serán direccionados a la parte transaccional de la página web de Bancolombia donde encontrarán la información de todos sus productos en un mismo lugar, incluyendo sus carteras colectivas, y podrán realizar sus operaciones con agilidad.

En la página de inicio de la Sucursal Virtual Personas Bancolombia se adicionará un link por medio del cual los clientes exclusivos de la Fiduciaria Bancolombia o los clientes comunes a la Fiduciaria y al banco que no tengan tarjetas débito o crédito en el Banco podrán ingresar para generar su clave de acceso. Una vez el cliente genere la clave e ingrese al canal, los cambios que se podrán observar son las dos opciones nuevas para el cambio y bloqueo de la clave, las cuales no estarán disponibles para los clientes comunes con tarjetas débito o crédito en el Banco o para clientes Bancolombia.

2. ¿Qué ventajas trae la migración de la Sucursal Virtual de la Fiduciaria a la Sucursal Virtual Personas Bancolombia?

- Seguridad: El teclado virtual y la segunda clave para transacciones que la requieran. Además, existe la garantía de navegar en *“la mejor banca en línea personas de Latinoamérica”* según la revista Global Finance.
- Diversidad y opciones que amplían el portafolio de servicios, no sólo para manejo de carteras colectivas sino para la administración de todos sus productos financieros, desde inversiones hasta obligaciones.
- Personalización de productos
- Inscripción de cuentas para traslado de fondos
- Acceso a productos asociados como el programa de millas
- Información consolidada de productos y detalle de los mismos en un sólo sitio
- Pago de facturas
- Administración de tarjetas de crédito

3. ¿Qué transacciones puedo realizar por la Sucursal Virtual Personas Bancolombia?

A través de la Sucursal Virtual Personas Bancolombia, los clientes comunes a la Fiduciaria Bancolombia y a Bancolombia que poseen tarjetas débito o crédito en el Banco, podrán realizar transferencias desde sus cuentas propias Bancolombia hacia sus carteras colectivas propias, y viceversa.

4. ¿Cómo ingreso a la Sucursal Virtual Personas Bancolombia?

Usted debe ingresar como normalmente lo hacía a través de la página web de Fiduciaria Bancolombia (www.fiduciariabancolombia.com) y al hacer clic sobre transacciones, el sistema lo direccionará automáticamente a la Sucursal Virtual Fiduciaria. Allí, el cliente deberá digitar su documento de identidad y clave para el ingreso al canal.

5. ¿Qué tipo de información puedo consultar en la Sucursal Virtual Personas Bancolombia?

A través de la Sucursal Virtual Personas Bancolombia, los clientes podrán realizar consultas de saldos y movimientos tanto de sus productos Bancolombia como de sus carteras colectivas de la Fiduciaria Bancolombia. También podrán realizar transacciones desde una cuenta Bancolombia propia hacia una cartera colectiva propia y viceversa.

Los clientes exclusivos de Fiduciaria y los clientes comunes a la Fiduciaria y a Bancolombia que no tienen tarjetas débito o crédito en el Banco, sólo tendrán habilitadas y podrán utilizar las opciones de consulta del menú, es decir no podrán realizar transferencias pues no poseen una cuenta Bancolombia que sirva como origen o destino para dichas operaciones. Estos clientes a la vez tendrán dos opciones adicionales para la administración de sus claves: la opción de cambio y la opción de bloqueo de clave a través de la Sucursal Virtual Personas Bancolombia. Una vez el cliente adquiera una cuenta de depósito en Bancolombia, las opciones para la administración de la clave serán deshabilitadas y podrá acceder a las demás funcionalidades.

Los clientes comunes que poseen tarjetas débito o crédito en el Banco, tendrán todas las funcionalidades del canal, es decir, consultas y transacciones. Estos clientes no tendrán las opciones adicionales de cambio y bloqueo de clave a través del canal Sucursal Virtual Personas, la administración de su clave se hará bajo los procesos que hoy se tienen en el Banco y como lo ha venido realizando siempre, es decir, el cambio de la clave se realizará a través de cajeros, PAC Electrónico, sucursales y el bloqueo de sus cuentas a través de la Sucursal Telefónica Bancolombia.

6. ¿Cuáles son los costos de las transacciones realizadas por la Sucursal Virtual Personas Bancolombia?

Las transferencias desde o hacia una cuenta o una cartera colectiva propia no tienen ningún costo, las demás transacciones, que hoy pueden realizarse en el canal, tendrán los mismas tarifas que actualmente se aplican.

7. ¿Que beneficios tiene el cliente exclusivo Fiduciaria Bancolombia?

Los clientes exclusivos Fiduciaria Bancolombia, tendrán habilitadas en el canal Sucursal Virtual Personas las opciones de: consulta de saldos consolidados de productos, consulta de saldos de productos, consulta de movimientos, cambio y bloqueo de clave y actualización de datos personales. Al mismo tiempo podrán administrar sus claves, es decir, solicitar, activar, cambiar y bloquear su clave. A través de la Sucursal Telefónica Bancolombia los clientes podrán realizar la solicitud, activación, cambio, bloqueo y adicionalmente la regeneración de la clave.

8. Si soy cliente exclusivo de la Fiduciaria Bancolombia y adquiero cuentas con el Banco, ¿Qué cambios puedo tener en el canal o en el manejo de la clave?

Los clientes exclusivos de Fiduciaria Bancolombia, tendrán habilitadas dos nuevas opciones en el canal Sucursal Virtual Personas, estas opciones serán para realizar el cambio, bloqueo, solicitud y activación de la clave. Al mismo tiempo, a través de la Sucursal Telefónica tendrá las opciones de solicitud, activación, bloqueo, cambio y regeneración de clave.

Cuando un cliente exclusivo Fiduciaria Bancolombia o un cliente común sin tarjetas débito o crédito en el Banco, adquiere alguno de estos productos en Bancolombia, las opciones que tenía habilitadas anteriormente para la administración de la clave, dejarán de funcionar, es decir, ya no podrá realizar la solicitud, activación, cambio, bloqueo o regeneración de la clave a través de la Sucursal Telefónica y/o Sucursal Virtual Personas Bancolombia. Adicional a esto, la clave que tenía será reemplazada por la clave asociada al plástico perteneciente a la cuenta y la administración de ésta clave deberá realizarse como la realiza actualmente un cliente Bancolombia.

9. ¿Qué pasa si adquiero nuevas carteras colectivas en Fiduciaria Bancolombia?

Si un cliente Fiduciaria Bancolombia, adquiere nuevas carteras colectivas, podrá consultar la información de sus carteras colectivas a través de la Sucursal Virtual Personas Bancolombia sin realizar algún proceso especial (siempre y cuando el cliente tenga clave de acceso al canal en los términos ya especificados), y podrá realizar transacciones desde y hacia ellas. Los nuevos productos aparecerán de forma automática y en tiempo real en la Sucursal Virtual Personas Bancolombia.

10. ¿Qué productos no hacen parte de esta migración y cómo los debo seguir administrando?

Los productos de Fiduciaria Bancolombia que harán parte de esta migración serán todas las carteras colectivas. Estarán por fuera de la migración los productos Rentapensión y Fideicomisos, las cuales deberán seguir administrándose de la misma manera como se lleva a cabo actualmente.

11. ¿Qué horarios tienen los servicios de las carteras colectivas?

La Sucursal Virtual Personas Bancolombia esta disponible para consultas y transacciones los siete días de la semana las 24 horas del día. No obstante, las consultas y transferencias que afecten las carteras colectivas solo podrán realizarse en días hábiles de 7:00 a.m a 5:30 p.m.

12. ¿Como es el manejo de topes para transferencias entre fondos y cuentas?

Los horarios para retiros y adiciones en Carteras Colectivas son:

- Por Sucursal Virtual Personas adiciones y retiros de 7:30 a.m a 5:00 p.m
- Por Sucursal Virtual Empresas adiciones de 7:30 a.m a 4:00 p.m y retiros de 7:30 a.m a 1:00 p.m

13. ¿Cómo solicito las claves para la Fiduciaria y para Bancolombia?

Una vez realizada la migración de los clientes, existirá una clave diferente para las consultas y/o transferencias por Sucursal Virtual personas Bancolombia y otra para Sucursal Telefónica. Los procesos de solicitud de clave para cada uno de estos canales serán independientes.

Si el cliente es exclusivo Fiduciaria y tiene clave para servicios electrónicos en Fiduciaria Bancolombia, esta clave seguirá funcionando para el acceso a la Sucursal Virtual Personas Bancolombia y para Sucursal Telefónica. Si el cliente desea realizar el cambio de su clave, deberá hacerlo para cada uno de los canales, es decir, deberá cambiar la clave de Sucursal Telefónica de la manera como siempre lo ha hecho, y deberá cambiar la clave para la Sucursal Virtual Personas a través de los canales habilitados para esta transacción.

Si el cliente es exclusivo Fiduciaria y no posee clave para servicios electrónicos en la Fiduciaria, deberá solicitar una clave a través de la Sucursal Telefónica Bancolombia o la Sucursal Virtual Personas Bancolombia. La clave para Sucursal Telefónica deberá solicitarla a través de una oficina de Fiduciaria Bancolombia, diligenciando el formato "Solicitud de Clave Sucursal Telefónica Fiduciaria Bancolombia". La administración de estas dos claves será independiente, por los dos canales Bancolombia (Sucursal Telefónica y/o Sucursal Virtual Personas) se realizará la administración de la clave Bancolombia y en la Fiduciaria se administra la clave de Sucursal Telefónica.

Si el cliente es un cliente común a la Fiduciaria y a Bancolombia y posee tarjetas débito o crédito en el Banco, deberá seguir utilizando su clave Bancolombia para el ingreso a la Sucursal Virtual Personas, y solicitar una clave o utilizar la que ya tenía en la Fiduciaria para el acceso a Sucursal Telefónica.

14. ¿Cómo puedo solicitar la clave para el acceso a la Sucursal Virtual Personas Bancolombia?

La clave de acceso a la sucursal virtual personas Bancolombia puede solicitarse a través de la Sucursal Telefónica Bancolombia o de la Sucursal Virtual Personas Bancolombia. Para solicitar clave por alguno de los canales mencionados anteriormente, el cliente debe ser cliente exclusivo de la Fiduciaria Bancolombia o un cliente común de la Fiduciaria y a Bancolombia, pero sin tarjetas débito o crédito en el Banco.

Si es un cliente común a la Fiduciaria Bancolombia y a Bancolombia, y posee tarjetas débito o crédito en el Banco, el cliente deberá seguir utilizando la clave asociada a su plástico para el ingreso a la sucursal virtual personas.

Si es un cliente exclusivo Fiduciaria Bancolombia o común a la Fiduciaria y a Bancolombia, sin tarjetas débito o crédito en el Banco, para solicitar la clave debe ingresar a la Sucursal Telefónica Bancolombia o a la Sucursal Virtual Personas Bancolombia, a través de las opciones diseñadas para tal fin, y crear una clave que desee para el acceso.

Una vez generada la clave de acceso al canal, para activarla, el cliente deberá pasar por un proceso de verificación de identidad, este proceso consta de 4 preguntas de verificación extraídas de bases de datos internas y externas al Banco. Si el cliente responde correctamente todas las preguntas su clave será activada, de lo contrario, deberá dirigirse a una sucursal Bancolombia para la activación de la misma.

15. ¿Para qué solicito las dos claves diferentes?

Se debe solicitar dos claves diferentes, ya que Sucursal Telefónica Fiduciaria Bancolombia no será migrada a la Sucursal Telefónica Bancolombia, y las claves no se unificarán, por lo tanto el cliente no podrá ingresar a los canales de la Fiduciaria con las claves de Bancolombia y viceversa.

16. ¿Puedo tener una sola clave para Bancolombia y para la Fiduciaria?

La única forma de que un cliente tenga una sola clave para Bancolombia y para la Fiduciaria, es que ya cuente con una clave para servicios electrónicos en Fiduciaria Bancolombia y no tenga clave con Bancolombia pues la clave de la Fiduciaria se migrará y el cliente podrá utilizarla para acceder a los canales Bancolombia. Sin embargo, para mantener esta clave unificada, el cliente deberá, en el momento de realizar un cambio de clave, hacerlo por los dos canales, es decir, cambiar la clave de Sucursal Telefónica y cambiar la clave Bancolombia y en ambos casos asignarse la misma clave. Solo así mantendrá sus claves unificadas. Es importante recordar que los procesos de cambio de clave son independientes para la Fiduciaria y para Bancolombia.

17. ¿Qué pasa si fallo el proceso de activación de clave para la Sucursal Virtual Personas Bancolombia?

Si usted no responde correctamente las preguntas de verificación en el proceso de activación de clave para la Sucursal Virtual Personas Bancolombia, la clave que se asignó para el acceso al canal, quedará en un estado Pendiente de Activación por sucursal (oficina), por lo tanto deberá dirigirse a una sucursal Bancolombia o a una oficina de Fiduciaria para realizar el proceso de activación de su clave.

18. ¿Puedo solicitar la clave en una Sucursal Fiduciaria Bancolombia o Bancolombia?

No, la clave para la Sucursal Virtual Personas sólo puede solicitarse a través de la Sucursal Telefónica Bancolombia y de la Sucursal Virtual Personas Bancolombia, en las Sucursales físicas Bancolombia u oficinas de la Fiduciaria sólo puede realizarse la activación de la clave si el cliente no pasó el proceso de verificación de identidad por la Sucursal Telefónica Bancolombia o por la Sucursal Virtual Personas Bancolombia.

A través de las sucursales de la Fiduciaria Bancolombia, no se podrán realizar activaciones de la clave del cliente en ningún caso, la activación de la clave siempre debe realizarse a través de los canales dispuestos por el Banco para tal fin.

19. ¿La clave para servicios electrónicos de la Fiduciaria Bancolombia seguirá vigente?

La clave para servicios electrónicos seguirá vigente únicamente para la línea telefónica. Para el acceso a la Sucursal Virtual Personas Bancolombia, la clave de servicios electrónicos que tenía el cliente exclusivo Fiduciaria o común Fiduciaria y Banco sin tarjetas débito o crédito en el Banco, aplicará hasta que el cliente desee realizar el cambio de esta clave. Los clientes que en la actualidad no poseen clave para servicios electrónicos, deberán solicitar dos claves, una para Sucursal Telefónica y otra para la Sucursal Virtual Personas Bancolombia.

20. Después de solicitar y activar la clave ¿Cuánto debe esperar para usarla?

Una vez el cliente solicite y active la clave para acceder a la Sucursal Virtual Personas Bancolombia, puede ingresar inmediatamente. La clave se activa en tiempo real.

21. ¿Para qué transacciones debo utilizar la segunda clave?

Los clientes exclusivos de Fiduciaria Bancolombia, y los clientes comunes sin tarjetas débito o crédito en el Banco, necesitarán solicitar la segunda clave Bancolombia para realizar el cambio de su clave de acceso al canal Sucursal Virtual Personas.

Los clientes comunes con cuentas de depósito en el Banco seguirán utilizando la segunda clave de la misma forma y para las mismas transacciones que la utilizan actualmente, es decir, pagos de tarjeta de crédito no propia, pagos a terceros, transferencias a otros Bancos, apertura de productos, entre otros.

22. ¿Cómo solicito la segunda clave Bancolombia?

El proceso de solicitud de segunda clave es el mismo que actualmente se tiene en Bancolombia, es decir, el cliente puede solicitar su segunda clave a través de la Sucursal Virtual Personas Bancolombia o a través de la Sucursal Telefónica Bancolombia y realizar el proceso de activación a través de la Sucursal Telefónica Bancolombia pasando por un proceso de verificación de identidad.

23. Seguridad de la Sucursal Virtual Personas

La página de la sucursal virtual personas Bancolombia cuenta con diferentes medios para garantizar la seguridad a los clientes durante su navegación, por lo tanto, es importante tener en cuenta que si no se detecta movimientos en la página durante un período de tiempo determinado, ésta se cerrará automáticamente.

El proceso de solicitud y activación de la clave de los clientes Fiduciaria Bancolombia para acceder a la Sucursal Virtual Personas, tendrá también un tiempo máximo en el cual el cliente debe completar el proceso de lo contrario, la página se cerrará automáticamente. El cliente contará sólo con 3 oportunidades para terminar exitosamente el proceso por los canales habilitados, si no completa el proceso con éxito en estas tres oportunidades, su clave quedará bloqueada y deberá dirigirse a una sucursal Bancolombia para la activación de la misma.

Para mayor información sobre seguridad en la Sucursal Virtual Personas Bancolombia, puede consultar la página www.bancolombia.com.co, ingresando por el link de "Transacciones" y seleccione Sucursal Virtual Personas, en la pagina para ingreso a la Sucursal Virtual Personas, encontrará el link "Seguridad" o ingresando directamente por el link "Aprende sobre Seguridad" ubicado en la pagina de Bancolombia.

24. Especificaciones técnicas para navegar en la Sucursal Virtual Personas Bancolombia

Sucursal Virtual BANCOLOMBIA soporta los navegadores Internet Explorer 5.0 o superior y Netscape 6.1 o superior, Sin embargo, para una mejor visualización le sugerimos utilizar [Internet Explorer](#) 6.0 o [Netscape](#) 6.2 o superior para PC. Recomendamos que la resolución de su video sea 1024 x 768 pixels o superior

Recuerde que la Sucursal Virtual Personas Bancolombia cuenta con un demo que puede ser usado por el cliente para aprender a navegar. El demo está ubicado en la página de inicio de la Sucursal Virtual Personas Bancolombia.

25. ¿Qué transacciones puedo hacer por Sucursal Telefónica Bancolombia y por la Sucursal Telefónica Fiduciaria Bancolombia?

Por Sucursal Telefónica los clientes de Fiduciaria Bancolombia podrán seguir realizando las mismas transacciones que tienen habilitadas actualmente. Por la Sucursal Telefónica Bancolombia, los clientes de la Fiduciaria sólo podrán realizar la solicitud, activación, cambio, bloqueo y regeneración de su clave de acceso al canal Sucursal Virtual Personas.

Ambas líneas están en capacidad de brindar al cliente información general sobre la funcionalidad del canal Sucursal Virtual Personas, así como la solicitud y administración de la clave.