

Preguntas frecuentes

1. ¿En qué consiste el patrocinio de datos móviles?

Es el servicio que BAC te brinda para que puedas realizar tus consultas, transacciones, recargas y pagos desde la app Banca Móvil, sin consumir tu plan de datos activo. También puedes gozar de este servicio sin contar con un plan de datos vigente.

Recuerda que la app Banca Móvil está disponible en las tiendas de aplicaciones [PlayStore](#) (dispositivos Android) y [AppStore](#) (dispositivos Apple).

2. ¿Tiene algún costo el servicio patrocinio de datos móviles?

No tiene costo alguno, puedes usar la aplicación Banca Móvil en cualquier lugar las 24 horas del día sin consumir tu plan de datos.

3. ¿Cómo activar el servicio patrocinio de datos móviles?

En tu celular debes activar la opción datos móviles y automáticamente gozas del servicio sin tener un plan de datos activo.

4. ¿Con que compañías telefónicas puedo hacer uso del servicio de datos móviles?

Puedes gozar de este beneficio utilizando la red Claro y Tigo, así gozarás del servicio de patrocinio de datos.

5. ¿Qué pasa si intento ingresar a la aplicación Banca Móvil y me indica que no tengo conexión a internet?

Para hacer uso del servicio patrocinio de datos, debes tener activa la opción datos móviles en tu dispositivo, recuerda que tu celular debe estar conectado a la red Claro o Tigo.

6. ¿Qué sistemas operativos son compatibles para el servicio de datos móviles?

- Smartphone y Tablets Android 4.2 o superior.
- Smartphone y Tablets iOS 7 o superior.
- Navegadores web con soporte Android 4.2 o superior y iOS 7 o superior.

7. ¿Qué sistemas operativos no son compatibles para el servicio de datos móviles?

- Smartphone Windows Phones, Black Berry
- Navegación fuera del territorio nacional o roaming sin importar el sistema operativo de tu smartphone.

Preguntas frecuentes

8. ¿Qué acciones puedo realizar con el servicio de patrocinio de datos móviles?

- Revisar estado de cuentas bancarias y tarjeta de crédito
- Revisar estado de cuenta de préstamos
- Pago de más de 370 servicios básicos como agua, luz o teléfono
- Pago de tarjeta de crédito
- Recargas electrónicas
- Transferencias monetarias, incluyendo a otros bancos
- Retiros de efectivo sin tarjeta
- Cambio PIN de tarjeta y más de 80 gestiones

9. ¿Qué servicios no puedo realizar en la aplicación Banca Móvil al hacer uso del patrocinio de datos móviles?

- Ubicación de agencias y cajeros automáticos BAC
- Compass
- Uso de biometría fácil
- Reportar problemas con el app
- Solicitudes y gestiones
- Contáctenos
- Crear usuario y recuperar contraseña
- Compartir comprobantes o notificaciones de transacciones

10. ¿Puedo seguir utilizando el patrocinio de datos al cambiar de celular?

Sí, siempre que estés conectado a una red Claro o Tigo.

11. ¿Cómo se utiliza la app Banca Móvil?

Una vez descargada la aplicación, debes tener usuario y contraseña. Con este acceso podrás hacer consultas de tus productos y pagos.

12. ¿Qué pasa si no recuerdo la contraseña para ingresar a la aplicación Banca Móvil?

Para gozar del servicio patrocinio de datos móviles, debes contar con una contraseña válida. Si no recuerdas la contraseña, puedes recuperarla haciendo clic [aquí](#).

Para recuperar tu contraseña necesitas un paquete de datos activo o estar conectado a una red Wifi, no puedes realizar esta acción a través del servicio patrocinio de datos móviles.

Preguntas frecuentes

13. ¿Qué pasa si no puedo realizar una transacción, solicitud y/o gestión en la aplicación Banca Móvil?

Para hacer uso del servicio patrocinio de datos, debes tener activa la opción datos móviles en tu dispositivo, recuerda que tu celular debe estar conectado a la red Claro o Tigo. Si el inconveniente persiste escríbenos por [WhatsApp](#).