

## Servicios no transaccionales

### ¿Cómo puedes cambiar tu clave MOVii?

Cambiar tu clave MOVii es muy fácil, solo debes seguir los siguientes pasos:

1. En tu app, Ingresa por la opción "Mi cuenta".
2. Selecciona la opción "Modificar Clave MOVii".
3. Digita la clave actual.
4. Digita tu nueva clave y confírmala nuevamente.
5. Inmediatamente te haremos llegar un mensaje indicando el cambio de tu clave.

### ¿Cómo puedes recuperar tu clave MOVii?

En caso de que olvides tu clave MOVii, recuperarla es muy fácil, solo debes seguir los siguientes pasos:

1. En la pantalla de registro, ingresa a la opción "No recuerdo mi clave".
2. Digita tu número de celular y oprime el botón "Continuar".
3. Te enviaremos un correo electrónico con una clave temporal de 4 dígitos que expirará en 30 minutos.
4. Ingresa la clave que recibiste en tu correo electrónico, oprime el botón "Continuar". Si no te llegó la clave temporal al correo electrónico, oprime el link que dice "¿No tienes código? Solicítalo aquí y te lo re-enviaremos".
5. Digita tu nueva clave y confírmala.
6. Inmediatamente te confirmaremos el cambio exitoso de tu clave dentro de tu aplicación.

### ¿Cómo puedes consultar tus movimientos?

La información de tu cuenta siempre está disponible; sólo debes seguir los siguientes pasos para consultar tus movimientos:

1. Selecciona el icono de "Historial".
2. Podrás observar el listado de transacciones realizadas con su descripción y valor.

### ¿Cómo puedes solicitar los extractos de tu cuenta ?

Si deseas pedir un extracto con la información mensual de tus movimientos debes realizar lo siguiente:

1. Ingresa por la opción "Mi cuenta".
2. Selecciona la opción "Pedir extracto".
3. Elige el mes del cual deseas generar un extracto y oprime el botón "Pedir extracto" que está al lado derecho del mes seleccionado.
4. Te enviaremos el extracto de manera inmediata al correo electrónico que tienes inscrito en MOVii.

### ¿Cómo puedes realizar consulta de saldo?

1. En la pantalla principal ingresa a la opción "Tu Dinero".
2. Este será tu saldo disponible para disfrutar de todos los servicios en MOVii.

### ¿Dónde puedes consultar las tarifas de los servicios de MOVii?

Siempre podrás estar al tanto de las tarifas de los servicios que te ofrecemos, para conocerlas debes seguir los siguientes pasos:

1. Ingresa al menú que encontrarás en el costado superior izquierdo.
2. Selecciona la opción "Tarifas".

### ¿Cómo encuentras los puntos de venta MOVii?

Es muy importante para nosotros que puedas conocer fácilmente dónde encontrar los puntos de venta de MOVii para que puedas cargar o retirar dinero de tu cuenta MOVii. Para esto debes realizar lo siguiente:

1. Ingresa por la opción "Puntos MOVii".
2. La aplicación te mostrará un mapa de la ciudad en donde te encuentras indicando la ubicación de los puntos de venta MOVii.
3. Si das clic en uno de los puntos relacionados en el mapa te mostraremos:
  - a. Nombre del establecimiento comercial
  - b. Dirección
  - c. Horario
  - d. Tipo de servicios y transacciones que puedes realizar en este punto

### ¿Dónde puedes consultar los términos y condiciones de MOVii?

Solo debes seguir los siguientes pasos para poder consultar los términos y condiciones de MOVii:

1. Ingresa por la opción "Mi cuenta".
2. Seleccionar la opción "Términos y Condiciones".
3. Selecciona el documento que deseas consultar:
  - a. Contrato y reglamento
  - b. Política de tratamiento de datos con terceros
  - c. Política de tratamiento de datos con vinculados

### ¿Cómo puedes comunicarte con nosotros?

Es muy importante para nosotros poderte ayudar a tener una mejor experiencia con MOVii y recibir tus comentarios y solicitudes. Para comunicarte con nosotros sigue los siguientes pasos:

1. Ingresa por la opción "Mi cuenta".
2. Selecciona la opción "Hablemos" con el fin de activar el chat en línea e interactuar con unos de nuestros asesores.
3. También puedes seleccionar la opción "Escríbenos" para que dejes tus mensajes y comentarios. Contestaremos en menos de 24 horas.

# Servicios transaccionales

## ¿Cómo puedes cargar dinero a tu cuenta MOVii?

Cargar dinero y empezar a disfrutar de los beneficios de MOVii es muy fácil, te ofrecemos dos opciones rápidas y seguras:

### En línea por PSE desde una entidad bancaria donde tengas una cuenta

1. Ingresa por la opción "Cargar cuenta".
2. Selecciona "Transferencia Electrónica PSE".
3. Ingresa el valor a recargar. Este valor no deberá sobrepasar 3 salarios mínimos legales vigentes.
4. Confirma la transacción revisando el valor a recargar, después oprime el botón "Recargar".
5. Ingresarás al Centro de pagos virtual en donde debes:
  - a. Diligenciar tu correo electrónico.
  - b. Seleccionar la entidad desde la que deseas realizar el pago.
6. Serás direccionado a la página de tu banco donde previamente deberás estar registrado, contar con un usuario y contraseña para acceder.
7. El sistema desplegará la información de la transacción y la opción de aceptar para terminar la transacción.
8. Tu cuenta quedará recargada en un lapso no mayor a 30 min.

### En Puntos de venta MOViiRED

1. Consulta la ubicación del punto MOVii más cercano en la opción "Puntos MOVii" que tenga habilitado el servicio de recargar cuenta.
2. Dirígete al punto más cercano y solicita la recarga.
3. Indícale al cajero del punto de venta la siguiente información:
  - a. Número de celular
  - b. Número Cédula
  - c. Monto a cargar en tu cuenta. Este valor no deberá sobrepasar 3 salarios mínimos legales vigentes
4. El cajero ejecutará la transacción y en cuestión de pocos minutos tu dinero se verá reflejado en tu cuenta.

## ¿Qué pasa si tu consignación no se ve reflejada en el saldo?

Las consignaciones toman 30 minutos aproximadamente en procesarse, y verse reflejadas en tu saldo. Si pasados 30 minutos no ves reflejado el pago, por favor comunícate con nosotros a través de nuestros canales de atención, chat o escríbenos y uno de nuestros asesores te ayudará a revisar el caso. Debes tener a la mano el soporte de tu consignación o conocer los siguientes datos:

- Fecha
- Valor
- No. Aprobación

## ¿Cómo puedes realizar una recarga a un celular?

Para realizar una recarga a celular sigue estos sencillos pasos:

1. Selecciona la opción de "Recargas de celular" y luego "Recargas de Celular".
2. La aplicación te mostrará los operadores a los cuales puedes hacer la recarga.
3. Selecciona el operador, digita el número de celular y el valor a recargar.
4. Ingresa el valor a recargar que puede ser desde \$1.000 hasta \$100.000 pesos y selecciona la opción "Continuar".
5. La aplicación te solicitará verificar los datos de la recarga y si están correctos selecciona "Recargar".
6. Finalmente, la aplicación te mostrará el resultado de la recarga, y podrás compartir el comprobante.

## ¿Cómo puedes realizar la compra de paquetes de voz y datos?

Para realizar una recarga de paquetes de voz y datos, te invitamos a seguir estos sencillos pasos:

1. Selecciona la opción de "Recargas de celular" y luego "Paquetes de voz y datos".
2. Ingresa el número de celular al que deseas recargar el paquete.
3. Selecciona el operador, la aplicación te mostrará los operadores a los cuales puedes hacer la recarga.
4. Selecciona el tipo de paquete que deseas comprar: voz, datos o voz y datos.
5. La aplicación te solicitará verificar los datos de la compra, si están correctos, selecciona comprar y luego recargar.
6. Finalmente, la aplicación te mostrará el resultado de la recarga y podrás compartir el comprobante.

## ¿Cómo puedes realizar la compra de otros productos como DirecTV?

1. Selecciona la opción de "Otros productos".
2. Seleccionar el producto que deseas cargar.
3. Digita el número de referencia de pago y valor a recargar.
4. La aplicación te solicitará verificar los datos de la compra y si están correctos selecciona "Recargar".
5. Finalmente, la aplicación te mostrará el resultado de la recarga y podrás compartir el comprobante.

## ¿Cómo puedes realizar un pago de factura?

### Con código de barras

Para realizar el pago de facturas con el código de barras te invitamos a seguir estos sencillos pasos:

1. Selecciona la opción "Pago de facturas".
2. Desde la opción "Pago con código de barras" ubica el código de barras en el recuadro de la pantalla y permite que la aplicación lea la información (recuerda que debes permitir a la aplicación acceder a la Cámara fotográfica).
3. La aplicación traerá la información de la factura escaneada; verifica que la información del pago como nombre de la empresa y valor a pagar correspondan a la factura que deseas pagar.
4. Finalmente, la aplicación te mostrará el resultado del pago, y podrás compartir el comprobante.

### Con referencia de pago

Para realizar el pago de tus facturas con referencia manual te invitamos a seguir los siguientes pasos:

1. Selecciona la opción "Pago de facturas".
2. Desde la opción "Búsqueda por convenio" digita el nombre del convenio a pagar o selecciónalo la lista.
3. Digitar el número de referencia de pagos de la factura.
4. La aplicación traerá la información de la factura; verifica que la información del pago (nombre de la empresa y valor a pagar) correspondan a la factura que deseas pagar.
5. Finalmente, la aplicación te mostrará el resultado del pago.
6. Para mayor facilidad, puedes realizar la búsqueda del convenio por el tipo de servicios. Esta opción te desplegará el listado de grupos donde puedes ingresar y buscar un convenio específico.

## ¿Cómo puedes realizar compras de contenido digital: PlayStation, Office, Xbox, Office, y demás?

Para ofrecer compras de productos de contenido digital te invitamos a seguir los siguientes pasos:

1. Selecciona la opción "Comprar Contenido".
2. Elige el producto que deseas comprar.
3. Podrás confirmar los datos del pago como: producto a comprar y valor a pagar. Si la información es correcta, oprime el botón "Comprar".
4. La aplicación te mostrará el resultado del pago.
5. Finalmente, te enviaremos un correo electrónico y un mensaje de texto con el PIN con el cual podrás redimir el contenido digital que compraste.

## ¿Cómo puedes transferir o enviar dinero desde tu cuenta MOVii?

Enviar dinero desde tu cuenta MOVii es muy fácil y tienes varias opciones para hacerlo.

### De mi MOVii a otro MOVii

1. Ingresa a la opción "Enviar dinero" y allí selecciona de MOVii a MOVii.
2. Ingresa el número de celular del usuario al que deseas enviar el dinero o selecciónalo de la lista de usuarios frecuentes.
3. Digita el valor a enviar.
4. El sistema desplegará la información de tu transacción, para confirmar datos y aceptar.
5. El envío de dinero a tu destinatario se realizará en línea, para que disfrute los beneficios de MOVii.

## ¿Cómo puedes transferir o enviar dinero desde tu cuenta MOVii?

Para retirar dinero en efectivo de tu cuenta MOVii de manera muy sencilla tenemos a tu disposición la amplia red de puntos de venta MOVii.

### Retiro en puntos de venta MOViiRED:

1. Ingresa a la aplicación en la opción "Retiro de dinero",
2. Ya dentro de la opción, digita:
  - a. El valor del retiro. Este valor no debe sobrepasar los \$500.000 por solicitud de retiro.
  - b. Código del comercio (que estará exhibido en el punto de venta o será informado por el cajero).
  - c. Tu clave MOVii.
3. Oprime el botón "Continuar".
4. Antes de solicitar el retiro, debes validar la información de la transacción (valor del retiro y costo de la transacción que será de \$2.000). Si todo está correcto, oprime el botón "Solicitar Retiro"
5. Te confirmaremos el éxito de la transacción. A partir de este momento, tienes 5 minutos para solicitar el retiro con el cajero del punto de venta.
6. En el punto informa al cajero número de tu cuenta MOVii (celular).
7. El cajero entregará el dinero en efectivo solicitado.
8. MOVii te confirmará el resultado de tu transacción.