



Preguntas Frecuentes

- **¿Qué es una cuenta Transfer Aval?**

Una cuenta Transfer Aval es un servicio financiero móvil que además de permitir la gestión del efectivo, las transferencias y los pagos, permitirá a todos los colombianos la apertura de una cuenta de ahorros desde su celular sin documentos.

Es el primer servicio creado por el sector financiero y un operador móvil como resultado de la alianza de Claro con los 4 bancos de Grupo Aval (Banco AV Villas, Banco de Bogotá, Banco Popular y Banco de Occidente). Inicialmente operará con el Banco AV Villas y próximamente se incorporará en los demás Bancos de Grupo Aval.

Es el resultado de una búsqueda por entregar nuevas oportunidades y accesibilidad a los colombianos: así de fácil.

- **¿Qué tipos de transacciones pueden realizarse con una cuenta Transfer Aval?**

El servicio de cuenta Transfer Aval permite la apertura de cuentas de ahorro y la creación de un historial financiero que abre posibilidades para que en el futuro la población solicite productos adicionales como créditos y seguros, necesarios para el desarrollo socio-económico de los colombianos y los proyectos de tipo personal y profesional.

Adicionalmente, su cuenta Transfer Aval permite gestionar el efectivo a través de transferencias persona a persona, recarga de minutos, pagos de facturas, servicios y comercio; y retiro de los más de 3.803 cajeros de la Red ATH y los más de 3.953 corresponsales bancarios de la Red Cerca, Full Carga, Grupo Éxito y los Tradicionales del Banco AV Villas.

Es un servicio financiero móvil seguro y fácil de usar que puede ser utilizado en cualquier momento y en cualquier lugar, entre personas que cuenten con un celular operado por Claro.

- **¿Cómo se carga dinero en mi cuenta Transfer Aval?**

De varias formas, a través de transferencias desde otra cuenta Transfer Aval o desde una cuenta de ahorros o corriente de AV Villas o de cualquier entidad del sistema financiero a través de ACH, en las oficinas del Banco AV Villas, en los

Cajeros Automáticos ATH con la función de depósitos habilitada y en los Corresponsales Bancarios Red Cerca, Full Carga, Grupo Éxito y los Tradicionales del Banco AV Villas.

- **¿Cómo funciona mi cuenta Transfer Aval?**

Las cuentas Transfer Aval operan a través de sencillos mensajes de texto basados en tecnología disponible en cualquier celular Claro. El servicio de una cuenta Transfer Aval aprovecha lo mejor de la experiencia de los Bancos de Grupo Aval del país y la cobertura de Claro para entregar la oportunidad a millones de colombianos de poder acceder al sistema financiero de manera real y formal con una cuenta que les permitirá ahorrar, contar con un historial financiero y la posibilidad en el futuro de solicitar créditos o seguros, al mismo tiempo que puede gestionar el efectivo a través de envíos persona a persona, pagos de servicios y en establecimientos de la Red Cerca, Full Carga, Grupo Éxito y los Tradicionales del Banco AV Villas, adicional retiros en los cajeros de la Red ATH sin tarjeta.

- **¿Existe algún tipo de limitación en los montos entre transacciones con cuentas Transfer Aval?**

El monto mínimo de dinero que se puede enviar con las cuentas Transfer Aval es de 1.000 pesos y el monto máximo durante un mes es de 8 SMLV.

- **¿En cuánto tiempo puede verse reflejada una transferencia hecha con una cuenta Transfer Aval?**

Cada una de las transferencias se realiza en tiempo real: una vez el usuario realiza un Transfer Aval, el dinero es recibido en el número celular del destinatario.

- **¿Es necesario abrir una cuenta Transfer Aval para poder realizar transacciones?**

Para enviar dinero es necesario tener una cuenta Transfer Aval activa. Para recibir dinero, no, sólo debe tener un celular Claro. Sin embargo, quienes reciben un Transfer tienen la posibilidad de abrir una cuenta de manera que puedan seguir realizando transacciones en el celular y obteniendo los beneficios de acceder al sistema financiero.

- **¿Qué no se puede hacer con una cuenta Transfer Aval?**

Inicialmente el servicio se encuentra disponible únicamente para personas que tengan líneas de celular Claro. No se podrán abrir cuentas desde las sucursales bancarias: únicamente se abrirán a través del celular o en procesos masivos centralizados en casos de nóminas o dispersión de pagos o subsidios.

- **¿Es seguro usar Transfer Aval?**

Claro que sí. La seguridad, calidad, confidencialidad e inviolabilidad de la información enviada en las transacciones de una cuenta Transfer Aval será

respaldada por la plataforma de Redeban, compañía dedicada al movimiento de transacciones financieras con más de 20 años de tradición y respaldo en Colombia.

Todos los colombianos se pueden beneficiar de este servicio financiero móvil de fácil acceso desde sus celulares, que disminuirá el transporte físico de efectivo.

- **¿En qué lugares del país estará disponible Transfer Aval?**

Transfer Aval llegará al 99% del territorio colombiano gracias a la cobertura nacional de Claro, por lo que los colombianos tanto de las ciudades como de las regiones rurales más apartadas se podrán beneficiar de sus servicios y posibilidades.

- **¿Cuál es la tecnología sobre la cual funciona Transfer Aval?**

Transfer Aval funciona sobre tecnología STK (Sim Tool Kit). Es decir, cualquier celular Claro con una Sim Card está habilitado para enviar mensajes de texto y por lo tanto puede enviar y recibir transacciones. La tecnología STK permite que la información viaje encriptada para seguridad de los usuarios.

Transfer Aval está soportado por el sistema de Redeban, compañía con más de 20 años de experiencia en Colombia y líder en movimientos de transacciones financieras en el país. Por lo tanto, no hay riesgo de interceptación de la transacción ni pérdida de la misma.

Es importante aclarar que una cuenta Transfer Aval no requiere del uso de Internet o planes de datos para celular, ya que el mecanismo de envío y recepción se realiza mediante mensajes de texto SMS que serán completamente gratuitos para los servicios que ofrece Transfer Aval.

- **¿El hecho de tener la plata en el celular no facilita a los ladrones realizar robos?**

El dinero de los usuarios de Transfer Aval se encuentra en su cuenta. De esta forma, las personas que realizan actos delictivos requerirían contar con su clave para poder realizar un fraude. Es como si perdiera la tarjeta débito de su cuenta, si no saben su clave, no pasa nada.

En cuanto a Banca Móvil se refiere, hemos detectado que es un fraude poco común.

De igual manera, Transfer Aval utiliza la tecnología STK (Sim Tool Kit) que permite que la información viaje encriptada de manera segura, lo cual blindará a nuestros

usuarios de cualquier tipo de fraude. Al realizar retiros, Transfer Aval genera una clave específica para la transacción asignada a un número de cédula específico, previa solicitud del cliente, que tiene una vigencia de una hora. Este último mecanismo ha sido creado para elevar los niveles de seguridad que ofrecemos a nuestros usuarios.

Sin embargo, algunas recomendaciones que nuestros usuarios deben tener en cuenta son:

- No revele sus claves a personas extrañas ni las deje anotadas entre sus papeles.
- Cambie su clave con frecuencia.
- Ante cualquier situación de robo de su celular debe reportar inmediatamente a nuestra línea gratuita de servicio al cliente 01 8000 183183 o #746, al igual que a las autoridades correspondientes.

- **¿Dónde se pueden realizar retiros de mi cuenta Transfer Aval?**

La cobertura de Transfer Aval es muy amplia. Se pueden realizar retiros en los más de 3.803 cajeros de la red ATH, sin tarjeta, y en cualquiera de los más de 3.953 corresponsales bancarios de la Red Cerca, Full Carga, Grupo Éxito y los Tradicionales del Banco AV Villas.

- **¿Cuántos usuarios puede soportar el servicio de Transfer Aval?**

Estamos preparados para recibir más de un millón de clientes en los primeros meses de operación. Sin embargo, los sistemas tecnológicos de las empresas que integran la alianza están en capacidad de manejar volúmenes superiores y atenderlos con la mejor calidad y el mejor servicio. Garantizamos que Transfer Aval estará disponible para sus usuarios las 24 horas del día, 7 días a la semana.

- **¿Cómo pueden aprender las personas a usar Transfer Aval?**

Los usuarios de Transfer Aval van a aprender gracias a las capacitaciones y activaciones que haremos a nivel nacional. De igual forma, pueden llamar a la línea de atención al cliente de Transfer Aval (01-8000-183-183 o #746 desde su celular Claro) o consultar nuestra página de internet www.transferaval.com.

- **¿Cómo van a convencer a la gente que va a los bancos y que paga en efectivo que este sistema es mejor? ¿Por qué dejar la plata en efectivo y usar el celular?**

Transfer Aval ahorra desplazamientos, filas y tiempo que invierten las personas que diariamente o semanalmente van a los bancos. De igual forma, muchas veces una persona va a recibir un pago y no tiene cuenta de ahorros para depositarlo. Transfer Aval es la mejor opción ya que al recibir el dinero en el teléfono, se puede

abrir una cuenta en AV Villas sin necesidad de tramitar documentos y esperar tiempos de aprobación, y depositar el dinero para tenerlo disponible para retirar o transferir a otra cuenta Transfer Aval en el momento que lo necesite.

- **¿Qué entidades vigilan el producto?**

Transfer Aval es vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), cuya misión es “Preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero; mantener la integridad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores y demás activos financieros; y velar por el respeto a los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio.”

- **¿Cómo puedo cancelar mi cuenta Transfer Aval?**

Si usted desea cancelar su cuenta Transfer Aval debe tener presente que su saldo debe estar en \$0. De lo contrario, debe realizar el retiro completo de su saldo y luego comunicarse a cualquiera de nuestras líneas de atención (Línea nacional 01 8000 183183 – en Bogotá al 746 4747 – ó desde su celular Claro al #746) para realizar la cancelación de su cuenta Transfer Aval.