

# Preguntas Frecuentes: Retiro Móvil (Mobile Withdrawal)

## 1. ¿Qué es Retiro Móvil?

Retiro Móvil es un servicio gratuito que permite programar el envío y recibo de un retiro, utilizando un dispositivo celular o tableta con el sistema operativo iOS (iPhone, iPad, iPod Touch) y Android para ser redimido en cajeros automáticos participantes.

Un cliente tiene la opción de programar un retiro para redimirlo o para enviárselo a otra persona, ingresando el número de teléfono o seleccionándolo de la lista de contactos de su dispositivo.

## 2. ¿Quiénes pueden utilizar Retiro Móvil?

### *Cliente*

Un cliente que esté registrado en la aplicación Mi Banco Móvil y tenga una cuenta de depósito de individuo y/o cuentas comerciales (Ideal Business & B-Smart) con ATH® y/o ATH® Internacional puede utilizar Retiro Móvil para enviar y recibir transacciones. Actualmente, las tarjetas de crédito no pueden ser utilizadas para programar retiros por Retiro Móvil.

### *No Cliente*

Además, un no cliente (aquel que no tenga la aplicación o la cuenta de depósito requerida) podrá acceder al servicio mediante un proceso de registro que solamente le permitirá recibir un retiro que haya sido enviado por un cliente. (Para ello deben completar el proceso de registro en la aplicación de Mi Banco Móvil)

## 3. ¿Puedo programar un retiro por Retiro Móvil si aún no he recibido o activado mi tarjeta ATH® nueva?

No. Solamente se pueden enviar retiros con tarjetas ATH y/o ATH Internacional activadas. Una vez sea(n) activada(s), puedes proceder a programar el retiro.

## 4. ¿Cómo configuro Retiro Móvil en un smartphone?

Debes descargar la última versión de la aplicación de Mi Banco Móvil para iOS (iPhone, iPad y iPod Touch) desde el App Store o Android desde Google Play. La opción de Retiro Móvil estará visible una vez te conectes a la aplicación de Mi Banco Móvil.

Si aún no estás registrado en Mi Banco Móvil, por favor sigue las instrucciones detalladas en la pregunta número cinco (5).

## 5. ¿Cómo me registro en Mi Banco Móvil?

### *Clientes*

#### Prerequisitos

- Tener cuenta de depósito con ATH® y/o ATH® Internacional de Banco Popular.
- Tener instalada la última versión de la aplicación de Mi Banco Móvil en tu smartphone.
- El dispositivo debe tener la huella digital (Fingerprint o TouchID) habilitada.
- Activación de la huella digital

#### **iOS**

1. Asegúrate de que tanto el botón de inicio como tu dedo estén limpios y secos.
2. Pulsa Ajustes > Touch ID y código y, a continuación, introduce la contraseña.
3. Pulsa Añadir una huella y sostén el dispositivo como de costumbre al tocar el botón de inicio.
4. Toca el botón de inicio con el dedo, pero no presiones. Mantén el dedo en esa posición hasta que sientas una rápida vibración o hasta que se te pida que levantes el dedo.
5. Sigue retirando y posando el dedo lentamente, modificando un poco la posición del dedo cada vez.
6. La pantalla siguiente pedirá que ajustes la huella. Sujeta el dispositivo como lo harías para desbloquearlo y toca el botón de inicio con las zonas externas de la yema del dedo, en lugar de con la posición central que has escaneado antes.

#### **Android**

1. Pulsa Ajustes>Pantalla Bloqueo y Seguridad>Huellas digitales
2. Registra tu huella digital.
3. Coloca tu dedo sobre el escáner como si fueras a desbloquearlo.
4. Notarás una vibración ligera que afirma que ha registrado y así continúa moviendo el dedo para que registre otra parte del mismo.
5. Repite este proceso toda vez que lo pida el dispositivo.

#### Instrucciones:

Al acceder la aplicación de Mi Banco Móvil, oprime la opción de Registro que se encuentra en el menú de la parte inferior de la pantalla principal.  
Completa la información requerida por la aplicación.

### *No Clientes*

#### Prerequisitos:

- Tener instalada la última versión de la aplicación de Mi Banco Móvil.
- El dispositivo debe tener el código de seguridad (passcode) habilitado.
- Activación de código de seguridad (passcode)

#### **iOS**

1. Ir a Configuración > Touch ID & Código. En un dispositivo Touch ID, rediríjete a Configuración > Código
2. Oprime Activar Código.
3. Entra los 6 dígitos del código.
4. Entra tu código nuevamente para confirmar y activar.

#### **Android**

1. Desde la pantalla principal, oprime Menú y después, oprime Configuración.
2. Desplázate hacia abajo en la pantalla y después, oprime Seguridad > Bloqueo de pantalla.
3. Elige entre patrón, pin o contraseña.
  - a. El patrón consiste en movimientos que configuras con tu dedo en la pantalla del celular
  - b. El PIN es un número de 4 dígitos elegido por ti
  - c. La contraseña son letras, números y símbolos que tú seleccionas

No olvides estos códigos, pues de hacerlo tendrás que desbloquear tu dispositivo con tu cuenta de Gmail o reiniciar el dispositivo totalmente.

## **Instrucciones:**

1. Al acceder la aplicación de Mi Banco Móvil, oprime la opción de Retiro Móvil que se encuentra en la pantalla principal.
2. Continúa los pasos requeridos por la aplicación.
3. Entra la información requerida por la aplicación.
4. Evalúa los Términos y Condiciones.
5. Recibirás un mensaje de texto con un código de verificación compuesto por 4 dígitos.
6. Entra el código de verificación en la aplicación.
7. Una vez completado el proceso de registro, la aplicación te redirigirá a la pantalla con los retiros recibidos.

## **6. ¿Cómo inicio una transacción con Retiro Móvil?**

- Accede la aplicación de Mi Banco Móvil y selecciona Retiro Móvil en la pantalla principal para programar el retiro.
- Elige la cuenta de la cual quieres retirar. Dicha cuenta debe tener una tarjeta ATH® y/o ATH® Internacional activada. De lo contrario la aplicación no te permitirá continuar.
- Escoge la cantidad que interesas retirar entre las cantidades provistas en la lista.
- Presiona Para Mí si estás programando un retiro para tu uso personal o presiona Para Otro si deseas enviar el retiro a otra persona. Recuerda que tienes la opción de seleccionar un número de teléfono de la lista de contactos de tu dispositivo.
- Si deseas, puedes entrar un mensaje o breve descripción en relación a la transacción que estás completando.
- Oprime el botón de Continuar para confirmar la transacción.
- La aplicación te proveerá una confirmación de la transacción con la información pautada según el retiro programado:

### **Retiro Móvil Para Mí**

Oprime el botón de Escanear una vez te encuentres frente al cajero automático participante de Banco Popular. Continúa las instrucciones detalladas en la pregunta número 7.

### **Retiro Móvil Para Otro**

Oprime el botón de Envía información del Retiro Móvil para enviar un mensaje al número de teléfono programado para hacer el retiro. Este mensaje incluirá un enlace que redirigirá a la persona a una página de instrucciones que le ayudará a retirar el efectivo. Este mensaje es editable y podrá añadir texto adicional.

## **7. ¿Cómo redimo una transacción de Retiro Móvil a través de un cajero automático participante de Banco Popular?**

Ubica el cajero automático participante de Banco Popular. Accede [popular.vi/es/retiromovil/](http://popular.vi/es/retiromovil/) para conocer los cajeros automáticos participantes en donde puedes completar tu Retiro Móvil en Islas Vírgenes. Para el listado de cajeros automáticos en Puerto Rico, accede: <http://popular.com/retiromovil-atms>

- Selecciona Retiro Móvil en la pantalla principal del cajero automático.
- El cajero automático te presentará en pantalla un código QR el cual debe ser escaneado utilizando la aplicación de Mi Banco Móvil.
- Conéctate a la aplicación de Mi Banco Móvil y oprime la opción de Retiro Móvil en la pantalla principal.
- En el caso de un cliente, la aplicación te mostrará la pantalla para programar un retiro. En el lado derecho de la parte superior de la pantalla se verá la opción de Retiros con la cantidad de los retiros pendientes. Oprime esta opción.
- En el caso de un no cliente, el historial de retiros se mostrará en tu pantalla principal. En la sección de retiros En Proceso tendrás el/los retiros pendientes a redimir.
- En la sección de Mi Retiro debe mostrarse el retiro móvil programado. Oprime encima de la información de tu retiro y el sistema automáticamente abrirá la pantalla para escanear el código QR.

- Acerca el dispositivo al cajero automático y ubica la pantalla de forma que el código QR quede centralizado dentro de la misma para que proceda a escanear.
- El cajero automático te dispensará el efectivo una vez se complete el proceso de escanear el código QR
- Una vez obtengas el efectivo, se dará por completada la transacción.
- Puedes acceder el recibo digital de tu retiro desde el historial oprimiendo la opción de Retiro que se encuentra en la parte superior de la pantalla principal de Retiro Móvil en el caso de un cliente. En el caso de un no cliente, tu recibo digital estará disponible en la sección de Historial desde tu pantalla principal.

## **8. ¿Cuál es el tiempo de vigencia de un retiro programado por Retiro Móvil?**

Todas las transacciones programadas tendrán un tiempo de vigencia de 24 horas a partir de su originación. La transacción quedará cancelada si la misma no se redime durante ese periodo. El cliente puede cancelar la transacción en cualquier momento durante esas 24 horas si aún el retiro no se ha redimido.

## **9. ¿Cuáles son las cantidades límites que puedo retirar con Retiro Móvil?**

El límite diario para enviar efectivo es \$500 o \$1,000, si tienes una cuenta premium. El efectivo es enviado en múltiplos de \$20 (hasta un máximo \$200 por transacción). Los retiros no pueden exceder la cantidad máxima diaria permitida por la cuenta de depósito. Por consiguiente, los retiros que realices utilizando Retiro Móvil se añaden al total de retiros que realices durante el día con tu tarjeta ATH®. Por ejemplo, si el límite diario de retiros en cajeros automáticos de tu tarjeta ATH® de Banco Popular es de \$500, y retiras \$100, entonces solo podrás enviar o retirar un máximo de \$400 utilizando Retiro Móvil de esa misma cuenta en ese día.

## **10. ¿Cuántos retiros puedo programar en un día?**

No existe un límite a la cantidad de retiros que se puede programar en un día. Sin embargo, existe un límite diario a la cantidad de dinero que puedes retirar de tu cuenta. Tal cantidad va a depender del tipo de producto.

## **¿Cuántos retiros puedo programar a la vez en la aplicación de Mi Banco Móvil?**

Solamente se puede programar una transacción a la vez si el retiro es para uso personal. Sin embargo, la aplicación te permitirá programar varios retiros cuando se envía para otros.

## **12. ¿Cómo identifico los cajeros automáticos participantes en Retiro Móvil?**

Accede [popular.vi/es/retiomovil/](http://popular.vi/es/retiomovil/) para conocer los cajeros automáticos participantes en donde puedes completar tu Retiro Móvil. Ubica el cajero automático participante de Banco Popular. Para el listado de cajeros automáticos en Puerto Rico, accede: <http://popular.com/retiomovil-atms>.

## **13. ¿Se redimen transacciones Retiro Móvil solamente a través de los cajeros automáticos participantes de Banco Popular?**

Sí. Solamente los cajeros automáticos participantes de Banco Popular en Islas Vírgenes mencionados en nuestro listado [popular.vi/es/retiomovil/](http://popular.vi/es/retiomovil/) están preparados para manejar transacciones con Retiro Móvil. Para el listado de cajeros automáticos en Puerto Rico, accede: <http://popular.com/retiomovil-atms>.

## **14. ¿Cómo identifico en el estado de cuenta los retiros realizados por Retiro Móvil?**

Aparecen en el estado de cuenta como cualquier transacción de retiro con tarjeta ATH.

## 15. ¿Qué tan seguro es el servicio de Retiro Móvil?

Al solicitar el retiro se requiere acceder la aplicación de Mi Banco Móvil con un nombre de usuario (username) y una contraseña (password).

Si eres cliente de Banco Popular, debes completar un proceso de autenticación con la huella digital para poder iniciar la transacción.

Si no eres cliente, se te requerirá habilitar el código de seguridad (passcode). Al redimir el retiro en el cajero automático participante, se requiere escanear el código QR con la aplicación de Mi Banco Móvil instalada en tu dispositivo.

## 16. Si pierdo mi tarjeta ATH o me la roban, ¿puedo continuar utilizando Retiro Móvil?

Desde el momento en que se reporta la tarjeta ATH como perdida o robada, no podrás programar ni redimir retiros previamientos programados. Por lo tanto un No Cliente a quien le fue programado un retiro tampoco podrá redimirlo.

## 17. ¿Qué sucede si pierdo mi smartphone o me lo roban?

Si el smartphone se pierde o es robado, toda la información bancaria en la aplicación de Mi Banco Móvil está protegida por tu perfil de usuario (username) y contraseña (password).

## 18. ¿Qué sucede si sospecho que soy víctima de fraude a través de Retiro Móvil?

Si sospechas fraude, debes comunicarte inmediatamente con el Banco para notificar la situación como harías con cualquier otro retiro sospechoso, llamando a TeleBanco® Popular al 1-888-724-3650 (Estados Unidos / Islas Vírgenes)

## 19. ¿Dónde están los términos y condiciones de Retiro Móvil?

Los términos y condiciones de Retiro Móvil están en Mi Banco Online App y en el contrato de Servicios Electrónicos.

## 20. ¿Dónde puedo obtener información adicional?

Acceder a [popular.vi/es/retiromovil/](https://popular.vi/es/retiromovil/).