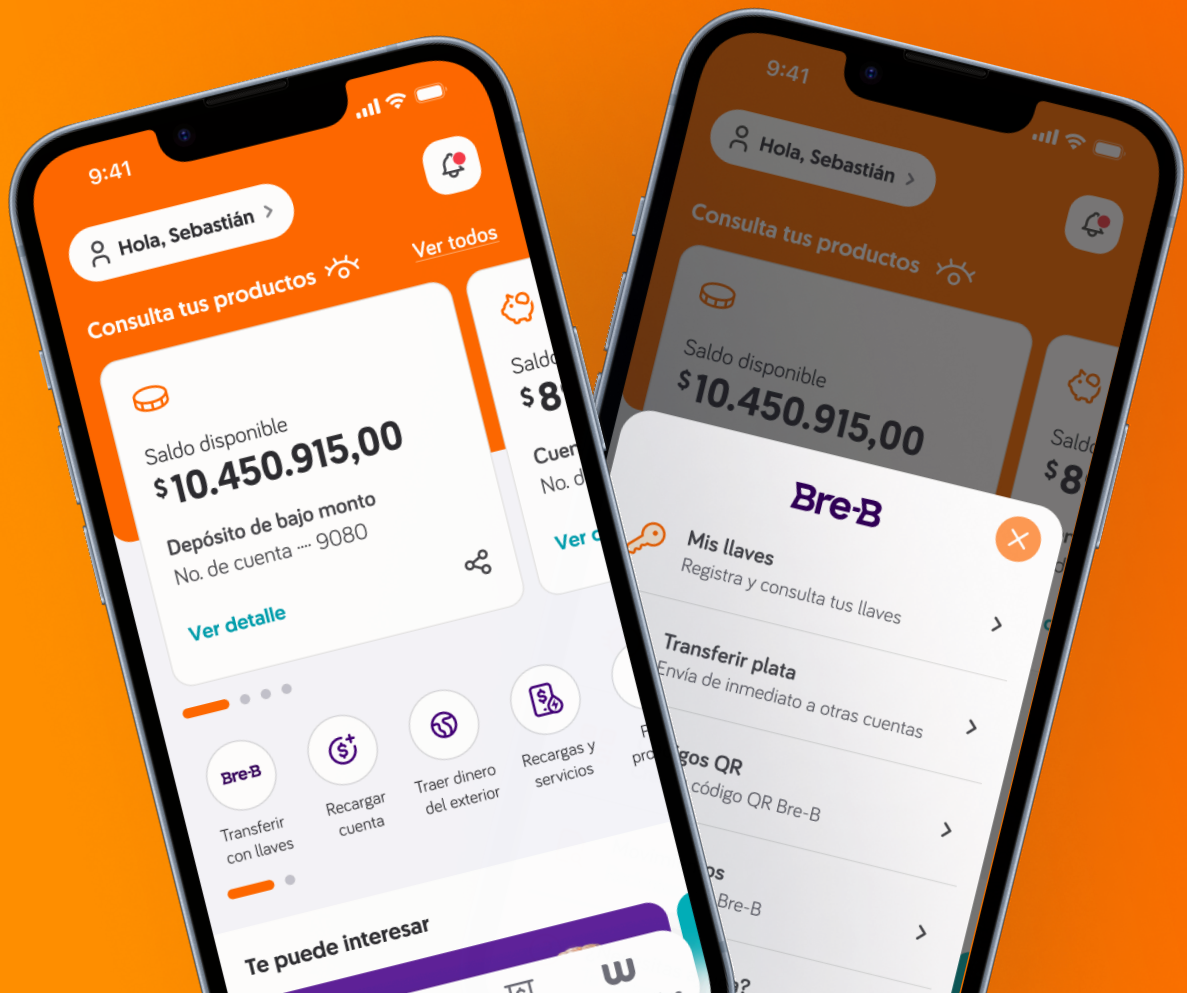


# App Banco

## Reglamento de uso App Banco W

Documento actualizado el 22 de abril de 2026.



# Reglamento de uso App Banco W

Los presentes términos y condiciones **regulan el acceso y uso de la aplicación móvil App Banco W**, mediante la cual los clientes del Banco W S.A. (en adelante, el “Banco”) pueden **acceder a productos y servicios financieros de forma digital**. El uso de la App implica la aceptación plena de estos términos.

## Requisitos de acceso

Para utilizar la App Banco W el Cliente deberá:

- Ser persona natural y mayor de edad.
- **Descargar la aplicación móvil App Banco W** en tu celular, desde las tiendas de aplicaciones AppStore(iOS), PlayStore (Android), GalleryApps(Huawei).
- Completar el proceso de registro y autenticación definido.
- **Aceptar la apertura y activación de un Depósito de Bajo Monto** a tu nombre en el Banco W, al cual le son aplicables las condiciones específicas del producto, publicadas en la sección de nuestra página web: Más Productos y Servicios/ Productos de Ahorro e Inversión / Depósito de Bajo Monto.

## ¿Cómo descargar la App Banco W?

- Para descargarla ingresa a la tienda de aplicaciones de tu celular y escribe Banco W. **Selecciona el ícono de la aplicación y oprime el botón de instalar**. Cuando finalice la descarga, selecciona el ícono en el menú de tu celular e ingresa a la aplicación.
- Recuerda que para ingresar a tu App Banco W **tu dispositivo celular debe contar con conexión a internet**.

## ¿Cómo registrarse en la App Banco W?

- Deberás ingresar en la aplicación App Banco W y registrar datos importantes como **tu cédula, número de celular y correo electrónico**.
- El código de seguridad que enviamos a tu celular será **leído de manera automática**.

# Reglamento de uso App Banco W

- **Acepta los términos y condiciones** de la App Banco W para continuar con el proceso.
- Ten a la mano tu documento de identidad para **tomar una fotografía por anverso y reverso**. Una vez culminado este proceso, te pediremos que **grabes un video de tu cara** con el fin de validar tu identidad.
- Al finalizar exitosamente este proceso, **ingresa los datos básicos que te solicitaremos**.
- **Digita y confirma la contraseña** con la cual ingresarás a tu App Banco W.
- Al finalizar los pasos anteriores podrás **disfrutar de los beneficios de tu App Banco W**.

## ¿Cómo acceder a la App Banco W?

- Para acceder a tu App Banco W ingresa la contraseña que asignaste o utiliza la biometría (facelD o huella), si tu celular lo tiene disponible.

## Uso de plataformas tecnológicas de terceros y tratamiento de datos

- Para prestarte los servicios a través de la App Banco W, el Banco podrá apoyarse en plataformas tecnológicas de terceros. Al usar la App, autorizas de manera previa, expresa e informada a dichos terceros, en calidad de encargados del **tratamiento, para acceder y tratar la información personal** de la cual eres titular que sea estrictamente necesaria para la correcta operación de la App y la prestación de los servicios.
- El tratamiento de tus datos se realizará conforme a la normativa vigente en Colombia en materia de protección de datos personales y de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales del Banco. Estos terceros están obligados a garantizar **la confidencialidad, seguridad y adecuado uso de tu información**.

## Protección de Datos Personales

El tratamiento de tus datos personales se realizará conforme a lo estipulado en la Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en nuestra página web.

## Cambios en tu información registrada en la App Banco W

- Si necesitas cambiar alguno de tus datos personales, puedes hacerlo desde tu App Banco W desde la pantalla de inicio en el **botón superior izquierdo de tu perfil y luego ingresando a la opción Actualizar datos**. También puedes actualizar tus datos acercándote a una de nuestras oficinas.
- Si cambias de dispositivo móvil y no de número de celular, debes **descargar nuevamente la aplicación e ingresar con tus datos de usuario**.
- Si olvidas tu contraseña, ingresa en la opción **¿Has olvidado tu contraseña?**, te pediremos que realices una validación de identidad. Al completar exitosamente este proceso, asigna tu nueva contraseña. Si quieres cambiar la contraseña también puedes hacerlo desde la App, iniciar sesión y en el botón superior izquierdo de la pantalla de inicio ingresas a tu perfil e ingresas a la opción **Cambiar contraseña**.
- Si pierdes tu teléfono móvil, ya sea por pérdida o hurto, deberás comunicarse de inmediato con nuestra Banca Telefónica, en la línea de celular 3235996557, o a la línea gratuita a nivel nacional 01 8000 515656 con el fin de **solicitar el bloqueo del Depósito de Bajo Monto y del acceso a la App Banco W**. Una vez bloqueado el acceso a la App Banco W, se deberá realizar de nuevo el proceso de registro.

## Posibles soluciones a tener en cuenta:

No fue posible el registro.	Comunícate a nuestra Banca Telefónica, en la línea de celular <b>3235996557</b> , o a la línea gratuita a nivel nacional <b>01 8000 515656</b> .
Error en conexión.	Intenta ingresar nuevamente y confirma la conexión de internet de tu celular.
El código de ingreso no es válido.	Verifica que no tienes bloqueado la opción de mensajes de texto.
Error en lugar y/o fecha de expedición de la cédula.	El cliente debe ingresar los datos del lugar y fecha de expedición que aparezcan en su primera cédula de ciudadanía. Tenga en cuenta la localidad en que esta fue expedida.

## Tarifa del servicio

- **El uso de la App Banco W será gratuito.** No obstante, al usar la App Banco W, aceptas que el Banco podrá establecer y cobrar tarifas y/o comisiones por los servicios y transacciones que realices. Estas tarifas estarán disponibles para tu consulta en [www.bancow.com.co](http://www.bancow.com.co) (opción Tasas y Tarifas), y también podrán ser informadas a través de los canales oficiales del Banco.
- Autorizas expresamente al Banco para debitar de cualquiera de tus cuentas los valores correspondientes a dichas tarifas y/o comisiones, cuando apliquen.
- Así mismo, debes asumir cualquier contribución, impuesto, tasa o gravamen, vigente o que se establezca en el futuro, que se genere con ocasión de las operaciones que realices a través de la App Banco W. **Para estos efectos, también autorizas al Banco a debitar de tus cuentas los valores correspondientes.**
- El Banco te **informará previamente cualquier modificación en las tarifas o comisiones**, conforme a la normativa aplicable y a lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, garantizando tu derecho a conocer esta información de manera clara, suficiente y oportuna.

## Funcionalidades de la App Banco W

1. **Consulta de saldo en la App Banco W:** Una vez ingreses a la aplicación, podrás visualizar en la parte superior izquierda del menú principal el saldo de tus cuentas de ahorros.
2. **Consulta de movimientos en la App Banco W:** En el menú principal selecciona la opción Ver detalle de tu cuenta de ahorro, en donde podrás visualizar los últimos movimientos de tu cuenta de ahorros.
3. **Transferencias entre cuentas Banco W:** Para transferencias entre cuentas del Banco W ingresa a la opción Transferir/ Transferir a Cuentas W, seleccionas la cuenta origen, digita el número de la cuenta destino y el monto. Posteriormente tu App Banco W mostrará el comprobante de la transacción exitosa con opción de compartirlo a quien sea necesario.

- 4. Transferencias Interbancarias:** Para realizar transferencias hacia otros bancos, selecciona la opción Transferir / Transferir a otros bancos. Diligencia los campos que aparecerán en pantalla con la información de la cuenta destinataria y confirma la operación.
- 5. Recargas (PSE):** Para recargar el saldo de tu cuenta de ahorro, ingresa desde el inicio en Ver detalle de la cuenta, selecciona la opción Recargar. Puedes recargar efectivo desde oficinas o corresponsales o desde otra cuenta de forma digital con PSE, si seleccionas la opción Recarga por PSE selecciona la cuenta que deseas recargar, digita el monto y finaliza la transacción en el portal del Banco seleccionado. Para realizar la recarga deberás aceptar los términos y condiciones de BePay.
- 6. Retiro en Oficinas y Corresponsales Bancarios:** Para retirar dinero desde tu App Banco W en Oficinas del Banco W y Corresponsales Bancarios, selecciona la opción Retirar, selecciona la cuenta de ahorro e ingresa el monto. Informa el código generado en pantalla al cajero o al corresponsal para completar la operación.
- 7. Recargas y servicios:** Para realizar pagos de facturas de servicios públicos, telefonía, recargas de celular, compras de paquetes móviles o de entretenimiento como Netflix, Spotify, Win Sports, entre otros, selecciona la opción Recargas y servicios, elige el servicio y sigue las instrucciones.
- 8. Recibir giros internacionales:** Para recibir o conocer el estado de una remesa o giro enviado del exterior, en la pantalla inicial selecciona la opción Traer dinero del exterior. Recuerda compartir la información de tu cuenta con la persona que te enviará

## Disponibilidad del Servicio

La App Banco W funciona sobre sistemas tecnológicos y redes de comunicación que pueden presentar interrupciones, demoras o fallas ajenas al control del Banco. Esto puede afectar la disponibilidad o calidad del servicio en determinados momentos. **Cuando se presenten interrupciones relevantes, te informaremos a través de los canales disponibles.**

El Banco se compromete a prestar los servicios con los estándares de **seguridad y calidad** exigidos por la normativa vigente y por la Superintendencia Financiera de Colombia.

## Fondos Suficientes

Para que puedas realizar transacciones a través de la App Banco W, es necesario que tu Depósito de Bajo Monto esté activo y cuentes con fondos suficientes en este o en otro producto de ahorro para cubrir el valor total de la operación, incluidos impuestos, tarifas y/o comisiones aplicables. Si no tienes el saldo disponible necesario, el Banco no procesará la transacción ni realizará ejecuciones parciales. Es decir, **la operación solo se llevará a cabo si puedes cubrirla en su totalidad.**

## Cancelación, suspensión y/o bloqueos

El Banco podrá negar, cancelar o suspender el uso de las funcionalidades, así como bloquear total o parcial el uso de la App Banco W, en los siguientes casos:

1. Cuando se identifiquen irregularidades en el uso o manejo de los servicios ofrecidos a través de la App Banco W.
2. Cuando incumplas las obligaciones establecidas en los reglamentos de los productos asociados, así como las instrucciones de seguridad contenidas en este reglamento.
3. Como medida de seguridad para proteger tus intereses, los del Banco o los de terceros.
4. Cuando se presente inactividad en la App Banco W durante el tiempo que el Banco defina e informe previamente.
5. Cuando utilices la App para fines distintos a los autorizados en estos términos.
6. Cuando se cancele tu Depósito de Bajo Monto.
7. En caso de fallecimiento del cliente.

Estas medidas podrán aplicarse de forma preventiva y sin previo aviso en situaciones que puedan comprometer la seguridad o la adecuada prestación del servicio a través de la App Banco W, sin perjuicio de que el Banco te informe posteriormente, conforme a la regulación aplicable y a los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## Comprobantes y notificaciones:

Las transacciones que realices a través de la App Banco W **podrán ser notificadas por los medios que hayas autorizado**, como mensajes de texto (SMS), notificaciones push dentro de la App, correos electrónicos u otros canales habilitados.

Es tu responsabilidad mantener actualizada tu información de contacto. Por eso, debes informar oportunamente al Banco **cualquier cambio en tus datos de notificación**.

Al aceptar este reglamento, autorizas expresamente al Banco para enviarte mensajes de texto, notificaciones push y correos electrónicos de carácter informativo, relacionados con el uso de la App, tus productos y las transacciones realizadas.

# Bre-B

## Términos y condiciones de uso del Servicio de Pagos Inmediatos (Bre – B) de Banco W S.A.

Al hacer uso del Sistema de Pagos Inmediatos Bre – B, en adelante “el Sistema” a través de la App Banco W aceptas los presentes términos y condiciones para **el envío y recepción de dinero de forma inmediata hacia otras entidades financieras y/o entidades digitales** que participen en el Sistema, en adelante “Entidades Participantes”.

### Definiciones:

**Bre- B:** Es un sistema de pagos inmediatos desarrollado por el Banco de la República que tiene como objetivo el envío y recepción de dinero entre cuentas de diferentes Entidades Participantes en tiempo real.

**Llave:** Es el identificador único que el Cliente elige y/o acepta para realizar la transferencia de dinero entre cuentas bancarias desde la App Banco W y dentro del Sistema.

**Llave Alfanumérica:** Es un tipo de llave creada por el Cliente dentro del Sistema que inicia con el símbolo “@” y está compuesta por una combinación de letras y números.

### i. Registro de Llaves

A través de la App Banco W el Cliente realizará el registro y/o aceptación de una llave, para ello, podrá elegir entre cualquiera de las siguientes:

- Número de identificación
- Correo electrónico
- Número de celular
- Llave alfanumérica

La llave de tu elección debe estar **disponible**, es decir, **no debe estar registrada previamente en otra Entidad Participante**.

El dinero que envíes a través del Sistema saldrá del Depósito de Bajo Monto asociado a tu App Banco W y el que recibas será depositado en el mismo.

Debes validar que la información de las Llaves se encuentre correcta y actualizada, de lo contrario, deberás **actualizar tus datos a través de los canales que tengamos disponibles para ello, y modificar tu Llave**.

Con la creación de tus llaves autorizas el registro automático en los directorios de Bre – B para garantizar el funcionamiento continuo del servicio.

### ii. Modificación de Llaves

Puedes modificar tus Llaves registradas por otras que se encuentren disponibles.

### iii. Consulta de Llaves

Puedes conocer las Llaves registradas en el Banco, la fecha de registro, y el estado (activa o bloqueada) de cada una de ellas. También puedes copiar tu Llave para compartirla.

### iv. Cancelación de Llaves

Puedes cancelar tus Llaves en cualquier momento. Una vez confirmada la cancelación, quedarán liberadas de forma inmediata para ser nuevamente registradas en el Banco o en otra Entidad Participante.

### v. Bloqueo de Llaves

Puedes suspender de forma temporal el uso de las Llaves hasta por 30 días hábiles, prorrogables por 30 días más si así lo solicitas. En el evento en que no actives tu Llave, esta quedará en estado cancelado. Si realizas el proceso de prórroga y no has reactivado la clave a los 30 días posteriores a la prórroga esta Llave será cancelada.

### vi. Enviar dinero

Mediante esta opción los Clientes del Banco W podrán enviar dinero de forma inmediata a través de la App Banco W a personas naturales o jurídicas, de la siguiente manera:

- Debes ingresar a la App Banco W, seleccionar la opción “Bre-B Transferir con llaves / Transferir Plata” o por la opción “Transferir / Transferir por Bre-B”
- Una vez ingreses a la opción de transferencias selecciona la cuenta origen, digita el monto y selecciona la Llave asociada a la cuenta destino.
- Para Enviar dinero no es necesario que tengas llaves registradas, ni tener un Código QR.
- Debes verificar que los datos de la transferencia que se muestran en pantalla sean correctos
- Debes validar si el titular de la cuenta destino tiene una Llave activa y asociada válidamente a un producto de depósito.
- El límite transaccional mensual será el definido por el saldo que se maneja para los Depósitos de bajo monto.

En la zona Bre-B, también podrás visualizar tus pagos y/o transferencias inmediatas de los últimos 30 días calendario, ingresar a cada movimiento, solicitar devoluciones y reversiones si se dan las condiciones que estipula la normatividad vigente.

### Obligaciones del Cliente

Al usar la App Banco W, aceptas y te comprometes a cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Descargar la App Banco W únicamente desde tiendas de aplicaciones oficiales y autorizadas.
2. No ingresar información confidencial (como claves, usuarios, códigos de verificación, entre otros) en enlaces, sitios web o aplicaciones a los que accedas desde vínculos sospechosos o desde aplicaciones descargadas por fuera de las tiendas autorizadas.
3. Cambiar tu contraseña de forma periódica y no guardarla por escrito, en tu celular o en cualquier otro medio físico o digital accesible.
4. Proteger y custodiar adecuadamente tus datos de acceso (usuario, claves, códigos, etc.), entendiendo que son personales, confidenciales e intransferibles, y que no debes compartirlos con ninguna persona.
5. No permitir que terceros usen la App Banco W con tu usuario, contraseña o mecanismos de autenticación.
6. Asumir la responsabilidad por el uso y custodia del dispositivo móvil que tengas registrado para acceder a la App Banco W.
7. Mantener actualizado el sistema operativo y las aplicaciones de tu dispositivo, incluyendo las actualizaciones de seguridad necesarias para un uso seguro de la App.
8. Seguir y atender las recomendaciones de seguridad que el Banco te comunique para realizar operaciones a través de la App Banco W.
9. Verificar cuidadosamente la información de cada operación (como número de cuenta, valor y destinatario) antes de confirmarla. Las transacciones realizadas con errores en estos datos serán de tu responsabilidad.
10. Informar de manera inmediata al Banco en caso de pérdida, robo de tu dispositivo, acceso no autorizado o cualquier situación sospechosa que pueda comprometer la seguridad de tu información o de tus productos.

Utilizar la App Banco W de manera personal, segura y conforme a la ley, absteniéndote de realizar actividades fraudulentas, ilícitas o que puedan afectar al Banco o a terceros.

### Responsabilidad del Banco

El Banco responde por la adecuada prestación del servicio en los términos de la ley. Sin embargo, no será responsable en los siguientes casos:

1. Por errores en los valores, conceptos, identificación del destinatario u otros datos que ingreses al realizar transferencias, pagos o recargas a través de la App Banco W, ya que eres tú quien debe verificar la información antes de confirmar la transacción y el Banco no valida su contenido.
2. Por la pérdida o hurto de tu celular cuando esto permita el uso indebido de la App Banco W. En estos casos, eres responsable de las transacciones realizadas hasta que informes oportunamente al Banco para tomar las medidas correspondientes.
3. Por fallas ocasionales de la App Banco W que no sean atribuibles al Banco, incluyendo problemas de conexión, errores en la transmisión de datos o fallas en tu dispositivo móvil.
4. Cuando no se puedan realizar consultas o transacciones por causas atribuibles a ti, como saldo insuficiente, errores en la operación, información incompleta, fallas en tu dispositivo o conexión a internet.
5. Por eventos de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hechos de terceros.
6. Por el uso indebido de la App Banco W por tu parte o por terceros.
7. Por interrupciones derivadas de mantenimientos técnicos necesarios para el funcionamiento de la App.
8. Por daños indirectos, pérdida de oportunidad, afectaciones reputacionales, lucro cesante u otras consecuencias derivadas del uso incorrecto de la App Banco W por tu parte o por terceros.

### Modificaciones al reglamento

El Banco puede actualizar este reglamento cuando sea necesario, por ejemplo, para incluir nuevas funcionalidades, ajustar tarifas o dar cumplimiento a cambios normativos. Al respecto, cuando haya cambios:

- Te avisaremos con al menos quince (15) días calendario de anticipación cuando se trate de cambios en las condiciones generales de uso.
- En caso de cambios en tarifas y/o comisiones, te avisaremos con al menos cuarenta y cinco (45) días calendario de anticipación.
- Cuando obedezca a cambios normativos, estos serán comunicados previo a la entrada en vigencia del nuevo reglamento.
- De lo anterior, te informaremos a través de la App Banco W, mensajes de texto o el canal autorizado para notificaciones.

Si no estás de acuerdo con las modificaciones, puedes cancelar tu cuenta. Si continúas usando la App después de que los cambios entren en vigor, se entenderá que aceptas los nuevos términos.

Si tienes alguna inquietud o inconveniente relacionado con el registro, acceso y/o uso de tu App Banco W, estamos disponibles para ti a través de nuestra Banca Telefónica en la línea celular 3235996557, o en la línea gratuita 018000515656.

### Vigencia

Los términos y condiciones del reglamento de uso de la App Banco W entran en vigencia a partir de la fecha de su publicación en nuestra página web. Siempre podrás consultar la versión vigente en [www.bancow.com.co](http://www.bancow.com.co) o directamente en la App Banco W.