

El token es el método de autenticación que te permite realizar transacciones a terceros (transferencia, pagos y recargas) en Banca en Línea y en el *app*. Actívalo en el *app* de Banco General en el menú **Opciones, Incluir token en el *app*.**

1. ¿Es obligatorio tener token?

Si vas a realizar transferencias a cuentas de Banco General y otras entidades bancarias, pagos a servicios o recargas, el token es obligatorio, además es la manera para autenticar las transacciones que no son entre tus propias cuentas.

2. ¿Cómo obtengo el token?

Puede estar dentro del *app* de Banco General en tu celular o puedes descargar el *app* de Entrust en la tienda de tu celular.

Nuestra recomendación es tenerlo dentro del *app* para mayor facilidad y así cuando estás usando el celular no tendrás que escribirlo. Si utilizas Banca en Línea en tu computadora, debes buscar el token dentro del *app*, en tu celular, en el candado que está en la pantalla de inicio.

3. Si tengo el token en el *app*, ¿cómo lo uso para hacer transacciones en Banca en Línea en mi computadora?

En la pantalla inicial del *app*, en el menú inferior presiona el ícono del candado que dice Token y se te generará un código en la pantalla. Este es el que debes ingresar en Banca en Línea en tu computadora. No tienes que iniciar sesión en el *app* para poder ver el código.

4. ¿Qué hago si no me ha llegado el correo con mi código para instalar el token en mi *app*?

Puedes utilizar la opción Reenviarme el código. Si ya lo intentaste y no te llega el correo, verifica tu buzón de *Spam*, de no tenerlo allí, llámanos al 300-5000 (opción 1) y te facilitamos el código para que lo ingreses y realices la activación.

5. Si tengo la aplicación del token digital (Entrust) en mi pantalla principal del celular y ahora también la tengo dentro del *app* ¿qué pasa con la información que genera la aplicación Entrust?

Una vez instales el token en el *app*, la aplicación que utilizabas continuará generando códigos pero estos no serán válidos.

6. ¿Por qué razones debería dejar la aplicación del token digital (Entrust) en la pantalla principal de mi celular?

Una razón sería porque lo usas con otra entidad bancaria. También podría ser porque manejas cuentas de otras personas.

7. Si soy un cliente nuevo y quiero tener el token para poder realizar transacciones a terceros, ¿cómo hago para instalarlo?

Puedes activar el token de dos maneras:

1. Incluyendo el token dentro del *app* en el menú de Opciones (debes escoger la opción Incluir token en el *app*). Si lo incluyes dentro del *app* solo tendrás una aplicación.
2. Descargando el *app* de Entrust y luego sigues los pasos de Banca en Línea para configurarlo.

8. ¿Qué pasa si ya no quiero tener el token instalado en el *app*?

Siempre podrás eliminarlo de la sección de Configuraciones dentro del *app*. Debes desinstalar el *app* y volverlo a instalar, para que el token que activaste se elimine. Si deseas seguir utilizando el servicio de transacciones a terceros, deberás bajar el *app* del token digital en la tienda de tu celular, búscalo como Entrust Identity Guard Mobile y actívalo en Banca en Línea en tu computadora, en el menú Configuraciones, Token digital.

9. ¿Qué pasa si me sale error al realizar transacciones con el token que está dentro del *app*?

Debes verificar que mantengas la zona horaria de tu celular en modo automático para que el token se sincronice correctamente y puedas realizar las transacciones sin inconvenientes.

10. ¿Por qué no me aparece la opción para instalar el token en mi *app*?

- a. Verifica que tengas la última versión del *app* y si no la tienes, actualízala.
- b. Si tu celular está *rootado* (modificaste su sistema operativo para tener control completo de tu teléfono), no podrás instalar el token en el *app*.