

¡Bienvenido!

El Fondo Nacional del Ahorro (FNA) te agradece el haber descargado nuestra App FNA Móvil Ágil. Por eso te solicitamos que leas detenidamente las condiciones de uso, las cuales te indican cómo usar la aplicación.

Introducción

Una vez que hayas instalado la aplicación, debes aceptar las condiciones de uso presentadas en este documento, de lo contrario no podrás acceder y navegar en la misma. Ten presente que estas condiciones de uso se rigen por la Ley de Colombia, y por los acuerdos internacionales que el país ha suscrito sobre Derechos de Autor y Transmisión de Datos.

*El FNA podrá cambiar estas condiciones de uso en cualquier momento

Condiciones de uso para la App FNA Móvil Ágil

1. ¿Qué servicio te ofrecemos?

App FNA Móvil Ágil, es una aplicación transaccional que te permite el acceso a las consultas y servicios transaccionales desde tu Smartphone. Además, tendrás la posibilidad de consultar la información de nuestras oficinas, productos, proyecto de vivienda, convenios, realizar los pagos de tus obligaciones, consultar el saldo de tus productos, estado de tus trámites y realizar retiros. Las transacciones disponibles en App FNA Móvil Ágil, se enmarcan en los productos que los afiliados han adquirido con el FNA, regidos por las normas legales colombianas que les sean aplicables. Con la descarga de la App, autorizas al Fondo Nacional del Ahorro a enviar notificaciones (mensajería Push) a tu celular acerca del estado de tus trámites y productos, generación de recibos de pago, valor y fechas de pago de tus obligaciones con el FNA, al igual que información comercial e institucional.

2. ¿A quién va dirigida?

A los consumidores financieros actuales y potenciales del FNA.

3. ¿Cómo puedes acceder?

Como cliente del FNA, tu podrás utilizar la App FNA Móvil Ágil, siempre y cuando dispongas de tu clave personal y un correo electrónico o número de celular registrado para recibir el código de acceso seguro (Doble Factor) enviado por el FNA. Actividad que también puedes realizar a través del portal transaccional. La App puede ser descargada de forma gratuita desde las tiendas Google Play o App Store y para que funcione se requiere tener acceso a internet. Si no eres cliente del FNA, podrás ingresar a las secciones informativas disponibles en la opción “Conoce al FNA”, en la que encontraras información de interés sobre la entidad.

4. ¿Cuáles son los requisitos técnicos?

1. App FNA Móvil Ágil funciona correctamente en sistemas operativos iOS 7.0 y Android 4.3 o superior y contar con conexión a internet, ya sea Wifi o datos móviles.
2. Debes contar con la clave de acceso personal para lo que tienes varias opciones:
 - Desde la App FNA Móvil Ágil pantalla de Loguin, opción “Tu contraseña aquí” y sigue las instrucciones.
 - Ingresa al portal institucional www.fna.gov.co opción Fondo en Línea da clic en “Solicite su clave aquí” y sigue las instrucciones.
 - A través del Call Center 3077070 en Bogotá y de la línea gratuita 018000527070 a nivel nacional, quienes te guiarán en este proceso.
 - En cualquiera de nuestros puntos de atención a nivel nacional.
3. Por políticas de seguridad de tu información se te otorgará un segundo factor de autenticación el cuál podrás obtener ingresando al portal institucional www.fna.gov.co opción Fondo en Línea, a la que ingresarás con la clave de acceso personal, siguiendo las instrucciones indicadas en dicho canal.

5. ¿En qué horario está disponible?

La App FNA Móvil Ágil, está disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, sin perjuicio de las limitaciones y restricciones de operaciones específicas establecidas por el FNA, sólo si es necesario, se suspenderá el servicio temporalmente por labores de mantenimiento, actualización de versión o soluciones específicas a inconvenientes que se presenten. Durante estos lapsos de tiempo tendrás otros canales de servicio, tales como www.fna.gov.co, Puntos de Atención, Call Center y Asesor en Línea.

6. Información técnica que debes conocer.

El FNA a través de App FNA Móvil Ágil pone a tu disposición las herramientas e infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del mejor servicio, no obstante, se pueden presentar ocasionalmente demoras, deficiente transmisión de datos e incluso la imposibilidad para realizar las operaciones solicitadas, debido a fallas en las redes públicas o privadas que interfieren en el proceso, actividades de mantenimiento o suspensión del acceso a App FNA Móvil Ágil. Adicionalmente podrán presentarse eventos de fuerza mayor o caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionar afectación a la normalidad del servicio sin que esto demuestre negligencia por parte del FNA. Para el uso y funcionamiento de App FNA Móvil Ágil, FNA podrá utilizar su propia plataforma tecnológica o la de un tercero designado previamente y que cumpla con adecuados estándares de seguridad. En tal caso, autorizas expresamente a dicho tercero para conocer la información necesaria a la hora de acceder a los servicios de App FNA Móvil Ágil, con fines estrictamente transaccionales.

7. ¿Cuál es el soporte técnico del servicio?

Soporte de transacciones: los registros almacenados en la infraestructura del FNA son el soporte de las transacciones efectuadas. En caso de existir alguna inconsistencia el Fondo Nacional del Ahorro pone a tu disposición los siguientes canales:

- Asesor en Línea: al que puedes ingresar a través del portal web www.fna.gov.co.

- Call Center: 3 07 70 70 en Bogotá y 01 8000 52 70 70 a nivel nacional y #289 (aplica para Claro, Tigo y Movistar).
- Puntos de Atención: a nivel nacional.
- Deberás adjuntar los soportes correspondientes para la solución de tu inquietud.

8. ¿Cuáles son tus obligaciones?

- Hacer un debido uso de la App FNA Móvil Ágil, en especial a no impartir instrucciones imprecisas, indeterminables o inexactas. El FNA se reserva el derecho de autorizar o no una operación o transacción solicitada por el CLIENTE cuando ésta, a juicio del FNA, no sea clara, precisa o determinable.
- No permitir que terceras personas conozcan la clave de acceso que has asignado para este servicio puesto que es personal e intransferible.
- Hacer correcto uso de la App FNA Móvil Ágil, garantizando la confidencialidad de su información y el correcto uso de esta.
- Asegúrate de terminar la consulta o trámite que estés efectuando.
- Nunca divulgues tu clave a terceras personas, ni la dejes en lugares visibles y cámbiala frecuentemente.
- Asegúrate de cerrar tu sesión antes de salir de la aplicación.