



Sistema de pago cooperativo  
**Visionamos**

# **INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL**

---

Dirección de Operaciones

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
			2 de 97	

**RESTRINGIDA**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
1. TERMINOLOGÍA.....	5
2. INSTALACIÓN DE BANCA MÓVIL .....	5
2.1. Descarga de Banca Móvil, desde Play Store .....	6
2.2. Descargar Banca Móvil, desde App Store.....	7
3. REGISTRO EN EL CANAL DE BANCA MÓVIL .....	8
3.1. Pasos para el registro en Banca Móvil.....	8
4. INGRESO AL CANAL DE BANCA MÓVIL .....	12
5. OPERACIONES EN BANCA MÓVIL .....	13
5.1. Retiros sin tarjeta.....	13
5.1.1. Retiros sin tarjeta, en Oficinas de la Red y Efecty .....	14
5.1.2. Retiros sin tarjeta en cajeros automáticos de Servibanca .....	15
5.1.2.1. Proceso en Banca Móvil.....	15
5.1.2.2. Proceso en los cajeros automáticos de Servibanca .....	16
5.2. Productos.....	17
5.2.1. Información de los productos.....	17
5.2.2. Consulta de productos .....	18
5.2.3. Detalle del producto .....	18
5.2.4. Consulta de Movimientos .....	19
5.2.5. Personalizar nombre del producto .....	21
5.2.6. Personalizar configuración gráfica .....	22
5.2.7. Código de producto (CP).....	23
5.2.7.1. Consultar código de producto (CP) .....	23
5.2.7.2. Compartir Código de Producto.....	24
5.3. Tarjeta de Crédito.....	25
5.3.1. Consultar información de la tarjeta de Crédito .....	25
5.3.2. Avances de efectivo, con tarjeta de crédito.....	26
5.3.3. Realizar Pago de tarjeta de crédito.....	28
5.3.4. Bloquear tarjeta de crédito .....	29
5.3.5. Código QR .....	30
5.3.6. Generar código QR sin valor .....	30
5.3.7. Generar Código QR con valor .....	32
5.3.7.1. Código QR con valor, para transferencias y cupo de crédito rotativo .....	32
5.3.7.2. Generar Código QR con valor, para pago de créditos .....	34
5.3.8. Compartir y Guardar Código QR.....	35

	<b>INSTRUCTIVO</b>	
	<b>FUNCIONALIDADES BANCA</b>	
	<b>MÓVIL</b>	
	<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>
	08	2020-MAY-07
	3 de 97	

## RESTRINGIDA

5.3.9.	Compartir Código QR por redes sociales .....	35
5.3.10.	Compartir Código QR por correo electrónico .....	36
5.3.11.	Guardar código QR .....	37
5.3.12.	Lectura del código QR .....	38
5.3.13.	Lectura del código desde la galería de imágenes .....	38
5.3.14.	Lectura del código desde la cámara .....	40
5.4.	Inscripción de cuentas, Pagos de obligaciones y Transferencias de fondos .....	41
5.4.1.	Inscripción de cuentas .....	42
5.4.1.1.	Inscribir cuentas de la Red .....	42
5.4.1.2.	Inscribir cuentas de bancos .....	44
5.4.1.3.	Editar cuentas inscritas .....	46
5.4.1.4.	Eliminar cuentas inscritas .....	47
5.5.	Realizar pago de Obligaciones .....	48
5.5.1.	Eliminar pagos .....	49
5.6.	Realizar transferencias .....	51
5.6.1.	Transferencias entre cuentas de la Red .....	51
5.6.2.	Eliminar Transferencias .....	53
5.6.3.	Transferencias con Códigos de Producto (CP) .....	54
5.6.4.	Transacciones con Códigos de Producto recientes o favoritos .....	57
5.6.4.1.	Códigos de Producto recientes .....	57
5.6.4.2.	Códigos de Producto favoritos .....	58
5.7.	Pago de Obligaciones con códigos de producto .....	59
5.8.	Compartir códigos de producto .....	61
5.9.	Recibir transferencias interbancarias .....	63
5.10.	Consultar Soporte Transaccional .....	63
5.11.	TransfiYa .....	64
5.11.1.	Añadir contactos para Enviar Dinero .....	65
5.11.2.	Enviar dinero .....	66
5.11.3.	Compartir recibo de envío de dinero .....	68
5.11.4.	Solicitar dinero .....	70
5.11.5.	Recibir dinero .....	72
5.11.6.	Rechazar envío de dinero .....	74
5.11.7.	Establecer relaciones de confianza .....	75
5.11.8.	Consultar Relaciones de Confianza .....	76
5.11.9.	Eliminar Relaciones de Confianza .....	78
5.12.	Solicitudes .....	79
5.12.1.	Realizar Solicitudes .....	79

	<b>INSTRUCTIVO</b>	
	<b>FUNCIONALIDADES BANCA</b>	
	<b>MÓVIL</b>	
	<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>
	08	2020-MAY-07
4 de 97		

## RESTRINGIDA

5.12.2.	Cancelar solicitudes .....	80
5.12.3.	Consultar solicitudes .....	82
5.12.4.	Estados de las solicitudes .....	82
5.13.	Mis datos .....	83
5.13.1.	Modificación de información .....	83
5.13.2.	Cambiar clave .....	84
5.13.3.	Modificar imagen y frase de seguridad .....	86
5.14.	Bloqueos .....	87
5.14.1.	Bloquear servicios .....	88
5.14.2.	Desbloqueo de servicios .....	89
5.14.3.	Bloqueo de tarjetas débito y crédito .....	90
5.14.4.	Bloqueo de la clave del canal .....	91
5.15.	Olvido de contraseña .....	92
5.15.1.	Bloqueo y Desbloqueo de contraseña .....	94
5.16.	Olvido de usuario .....	95
5.17.	Cierre de sesión .....	97
5.18.	Salida segura .....	97

	<b>INSTRUCTIVO</b>	
	<b>FUNCIONALIDADES BANCA</b>	
	<b>MÓVIL</b>	
	IMGO-012403	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>
	08	2020-MAY-07
	5 de 97	

**RESTRINGIDA**

## INTRODUCCIÓN

El propósito de este documento es indicar a los funcionarios de las entidades vinculadas a la Red Coopcentral, los pasos que deberán llevar a cabo los Asociados/Clientes para hacer uso de las diferentes opciones disponible en el canal de Banca Móvil.

## 1. TERMINOLOGÍA

**Asociado/Cliente:** Es toda aquella persona que tiene abierta una cuenta en la entidad, y la cual está asociada a un producto.

**Código de Seguridad:** Clave de un solo uso que se utiliza para realizar transacciones financieras y administrativas.

**Código de Producto:** Código de 13 posiciones asignado de forma automática por el sistema o de forma manual por el Asociado/Cliente a los productos de ahorros, obligaciones y cupo de crédito rotativo activos en la entidad, con el fin de realizar transacciones en la entidad, entre otras entidades de la Red Coopcentral y en los puntos de atención de Efecty.

**Código QR:** Es un código de barras bidimensional cuadrada que puede almacenar los datos codificados y que puede leerse de forma sencilla con la cámara de un teléfono móvil, o a partir de una imagen desde lectores de código QR.

**Transferencias Intracooperativas:** Son las transferencias que realiza el Asociado/Cliente entre sus cuentas y/o a otras cuentas de otros destinatarios de la misma entidad.

**Transferencias Intercooperativas:** Son las transferencias que realiza el Asociado/Cliente a una cuenta destino ubicada en otra Entidad Participante de la Red Coopcentral.

**Transferencias Interbancarias:** Son las transferencias que realiza el Asociado/Cliente debitando la cuenta que tiene en la entidad de la Red Coopcentral con destino a un banco, o debitando la cuenta que tenga en un banco con destino a una cuenta de su Cooperativa.

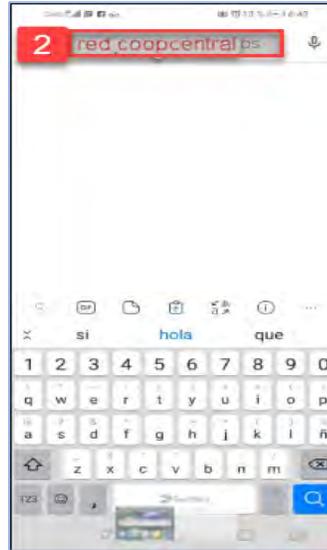
## 2. INSTALACIÓN DE BANCA MÓVIL

Para hacer uso de la Banca Móvil, el Asociado/Cliente deberá descargar de las tiendas autorizadas y según el sistema operativo del dispositivo, la aplicación de Banca Móvil de la Red Coopcentral.

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	6 de 97			

RESTRINGIDA

## 2.1. Descarga de Banca Móvil, desde Play Store

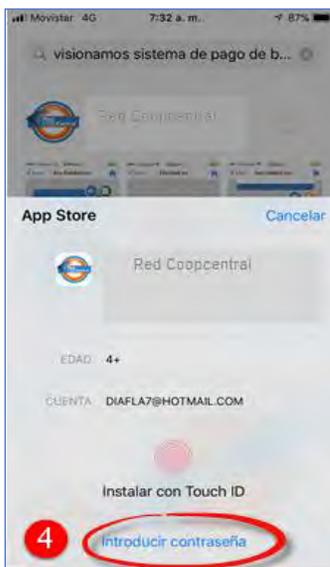
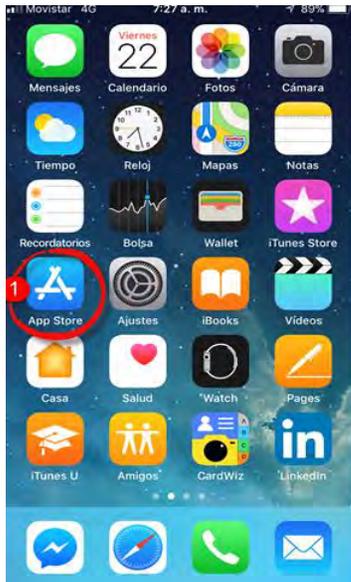


- |           |  |
|-----------|--|
| <b>1.</b> | Ingresar a la tienda de <b>Play Store</b> .  |
| <b>2.</b> | En la opción de <b>Mis apps y juegos</b> realizar la búsqueda digitando <b>red Coopcentral</b> y dar clic sobre esta, <b>una vez se visualice en la parte inferior</b> . |
| <b>3.</b> | Pulsar el botón <b>Instalar</b> .  |
| <b>4.</b> | Una vez instalada la aplicación móvil, pulsar el botón <b>Abrir</b> .  |

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	7 de 97

RESTRINGIDA

## 2.2. Descargar Banca Móvil, desde App Store



- |           |  |
|-----------|--|
| <b>1.</b> | Ingresar a la tienda de <b>App Store</b> .                       |
| <b>2.</b> | En la opción de <b>Búsqueda</b> , digitar <b>Red Coopcentral</b> |
| <b>3.</b> | Pulsar el botón <b>Obtener</b> .                                 |
| <b>4.</b> | Seleccionar la opción <b>Introducir contraseña</b> .             |

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		IMGO-012403	
	VERSIÓN	FECHA		
	08	2020-MAY-07		
	8 de 97			

**RESTRINGIDA**

<b>5.</b>	En la ventana desplegada ingresar la <b>clave del correo electrónico</b> .
<b>6.</b>	Una vez instalada la aplicación móvil, pulsar el botón <b>Abrir</b> .

### **3. REGISTRO EN EL CANAL DE BANCA MÓVIL**

Este proceso es el primer paso que deberán llevar a cabo los Asociados/Clientes de las entidades vinculadas a la Red Coopcentral, con el fin de poder realizar operaciones financieras y administrativas, a través de la aplicación de Banca Móvil de la Red Coopcentral. Para registrarse en Banca Móvil, se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:

- \* El Asociado/Cliente debe tener activo un producto en la entidad (cuenta de ahorros, obligaciones o cupo de crédito rotativo).
- \* El Asociado/Cliente debe tener un número celular y correo electrónico, los cuales deben ser únicos por Asociado/Cliente. En caso de que alguno de estos datos esté matriculado en la entidad para otro Asociado/Cliente (s), la Entidad deberá modificar y/o actualizar la información para que permita realizar el registro.
- \* El Asociado/Cliente deberá aceptar los términos y condiciones de uso del Portal Transaccional y/o Banca Móvil, así como el tratamiento de datos personales y el envío de mensajes de texto y correo electrónico.
- \* El Asociado/Cliente deberá tener un plan de datos en el celular, para recibir el código de seguridad enviado por la Red, como mensaje de texto.
- \* El código de seguridad que se envía al correo electrónico llega encriptado en un pdf, para abrirlo el Asociado/Cliente debe ingresar el número del documento de identificación. En caso de ingresar el código de seguridad errado por 3 veces consecutivas o que se venza el tiempo definido por la Red (1 hora), este quedará inactivo y el asociado/cliente deberá iniciar nuevamente el proceso de registro.
- \* La frase antiphishing debe tener mínimo 5 caracteres y máximo 30.
- \* El nombre de usuario debe tener como mínimo 4 caracteres y máximo 30. Así mismo el nombre de usuario solo permite los siguientes caracteres especiales: *punto, guion bajo y guion intermedio*.

#### **3.1. Pasos para el registro en Banca Móvil**

El proceso de registro o enrolamiento comprende los siguientes pasos:

- \* Ingreso de información personal.
- \* Aceptar Términos y Condiciones.
- \* Ingresar Código de Seguridad.
- \* Seleccionar imagen, crear frase, usuario y clave.

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	9 de 97			

**RESTRINGIDA**

## INGRESO DE INFORMACIÓN PERSONAL

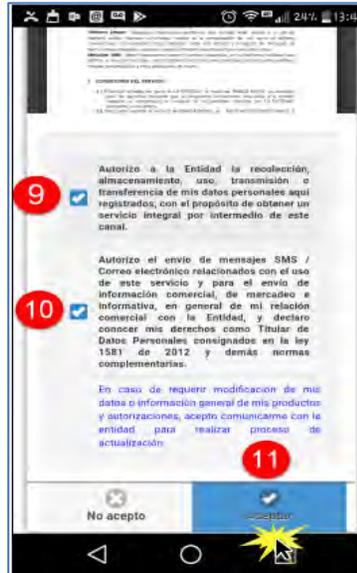


- |           |   |
|-----------|---|
| <b>1.</b> | Seleccionar de la lista, la <b>Entidad</b> en la cual el asociado/cliente desea registrarse con el servicio de Banca Móvil.   |
| <b>2.</b> | Seleccionar el <b>tipo de documento</b> asociado a su identificación (cédula, pasaporte, cédula de extranjería, tarjeta de identidad).  |
| <b>3.</b> | Digitar el <b>número del documento</b> del Asociado/Cliente.  |
| <b>4.</b> | Seleccionar la <b>fecha en la cual fue expedido</b> el documento de identificación, a través del calendario habilitado en este campo.   |
| <b>5.</b> | Digitar el <b>número del celular</b> que el Asociado/Cliente tiene registrado en la entidad.  |
| <b>6.</b> | Digitar el <b>correo electrónico</b> que el Asociado/Cliente tiene registrado en la entidad.  |
| <b>7.</b> | <b>Activar captcha:</b> Al activar la casilla de “ <b>No soy un robot</b> ”, el sistema despliega varias imágenes que de acuerdo con el criterio presentado, el Asociado/Cliente deberá seleccionar. Para cerrar esta ventana se pulsa en el botón <b>Verificar</b> . |
| <b>8.</b> | Para continuar con el proceso, el asociado/cliente pulsa el botón <b>Continuar</b> .  |

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	10 de 97			

**RESTRINGIDA**

**ACEPTAR TÉRMINOS Y CONDICIONES**



<b>9.</b>	Activar la casilla para el <b>tratamiento y recolección</b> de datos personales.
<b>10.</b>	Activar la casilla para <b>autorizar el envío de mensajes de texto al celular y/o correo electrónico.</b>
<b>11.</b>	Pulsar el botón <b>Aceptar.</b>
	Una vez aceptados los términos y condiciones, el sistema genera un código de seguridad el cual es enviado al correo electrónico y número de celular del Asociado/Cliente.

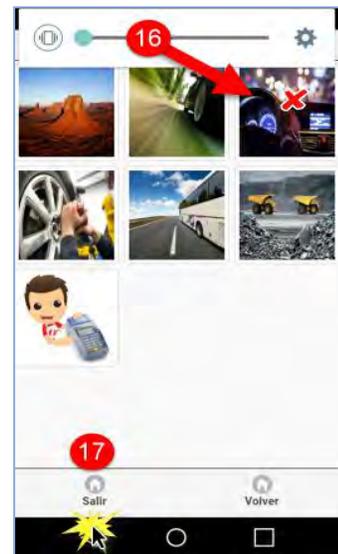
**INGRESAR CÓDIGO DE SEGURIDAD**



## RESTRINGIDA

- 12.** Ingresar el **código de seguridad** que el Asociado/Cliente recibió en su celular y/o correo electrónico. Para finalizar pulsar el botón **Enviar**.  
El código de seguridad se bloquea, si se ingresa errado por 3 veces consecutivas.

### SELECCIONAR IMAGEN, CREAR FRASE, USUARIO Y CONTRASEÑA



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		IMGO-012403	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	12 de 97			

## RESTRINGIDA

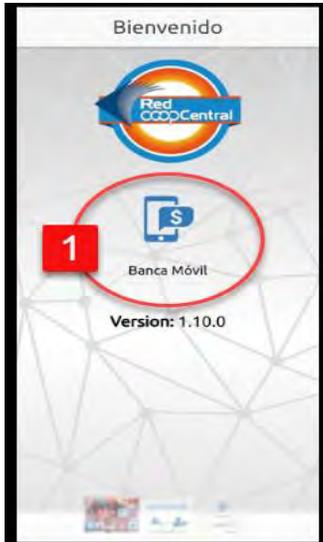
<b>14.</b>	Pulsar el botón <b>Seleccionar imagen de seguridad.</b>
<b>15.</b>	Del listado de categorías, dar clic en la categoría de su preferencia
<b>16.</b>	<b>Seleccionar la imagen</b> que el Asociado/Cliente visualizará, cuando se autentique en Banca Móvil.
<b>17.</b>	Dar clic en el botón <b>Salir.</b>
<b>18.</b>	Escribir la frase de seguridad que el Asociado/Cliente visualizará cuando se autentique en Banca Móvil.
<b>19.</b>	Asignar color a la frase de seguridad (opcional): Al dar clic en este campo se habilita la paleta de colores en la cual el asociado/cliente selecciona el color de su preferencia, para cerrar esta ventana dar clic en el botón <b>Establecer.</b>
<b>20.</b>	Pulsar el botón <b>Aceptar.</b> A continuación, el sistema regresa al asociado/cliente a la ventana para crear el usuario y contraseña.
	<b>Crear usuario:</b> es el nombre con el cual el Asociado/Cliente se autenticará en el canal de Banca Móvil <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>El usuario creado es único en la Red, por lo tanto, si un Asociado/Cliente asigna un usuario que ya existe, el sistema no le permitirá continuar con el proceso de registro</i></li> <li>✓ <i>El nombre de "Usuario", no podrá ser modificado por el Asociado/Cliente.</i></li> </ul>
<b>22.</b>	El Asociado/Cliente debe <b>crear una clave</b> numérica de 4 dígitos, con la cual se autenticará cuando acceda a las funcionalidades de Banca Móvil.
<b>23.</b>	El Asociado/Cliente debe ingresar la <b>confirmación de la clave</b> que creó en el campo anterior.
<b>24.</b>	Dar clic en el botón <b>Finalizar.</b>
<b>25.</b>	El sistema muestra un mensaje al asociado/cliente notificando que se registró de forma exitosa en Banca Móvil, para cerrar esta ventana dar clic en el botón <b>OK.</b>
	Una vez finalizado el registro en Banca Móvil, el sistema genera una notificación al correo electrónico del asociado/cliente, informando el proceso efectuado por él.

#### 4. INGRESO AL CANAL DE BANCA MÓVIL

A continuación, se describe el proceso para acceder a las funcionalidades del canal de Banca Móvil.

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		IMGO-012403	
	VERSIÓN	FECHA		
	08	2020-MAY-07		
	13 de 97			

RESTRINGIDA



1.	Pulsar el icono de <b>Banca Móvil</b>
2.	Digitar el <b>usuario</b> creado en el proceso de registro Y pulsar el botón <b>Continuar</b> .
3.	Digitar la <b>clave</b> matriculada por el Asociado/Ciente en el proceso de registro. Para finalizar pulsar el botón <b>Ingresar</b> .
Una vez que el Asociado/Ciente ingresa a Banca Móvil, visualiza las diferentes funcionalidades disponibles.	

## 5. OPERACIONES EN BANCA MÓVIL

A continuación, se describe el proceso para realizar las diferentes operaciones disponibles en el canal de Banca Móvil.

### 5.1. Retiros sin tarjeta

Esta opción permite realizar retiros en efectivo en Oficinas de la Red, Cajeros Automáticos de Servibanca y redes aliadas como Efecty, utilizando un código de seguridad para realizar la operación.

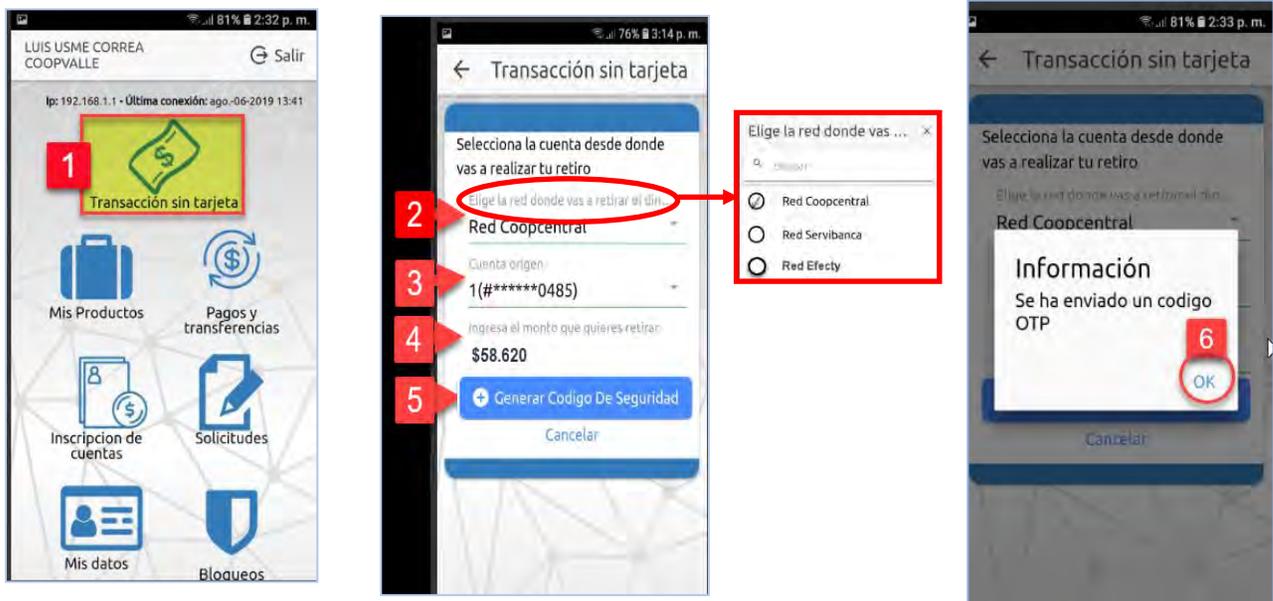
- \* La opción de Retiros Sin Tarjeta solo será visible en el canal de Banca Móvil.
- \* Una vez seleccionada la Red (oficinas, Servibanca, Efecty y demás que se implementen a futuro), el Asociado/Ciente no podrá realizar el retiro, en una red diferente a la seleccionada.
- \* En caso de que el Asociado/Ciente al momento de realizar el retiro solicite un valor diferente al digitado en Banca Móvil, el sistema no autorizará la operación.
- \* Para realizar retiros sin tarjeta, el Asociado/Ciente deberá ingresar o suministrar en la Red seleccionada, el código de seguridad generado por la Red Coopcentral.

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	14 de 97			

## RESTRINGIDA

- \* Para realizar retiros en Efecty o en Oficinas de la Red, el funcionario solicitará al Asociado/cliente el documento de identificación, el valor del retiro y el código de seguridad. Para el caso de consignaciones y recaudos en Efecty, el Asociado/Cliente deberá suministrar el Código de Producto (CP).
- \* Los retiros de dinero en Efecty están sujetos a los topes definidos por esta red. Estos topes pueden ser consultados en el MMGO-0124 Manual Operativo de Portal Transaccional y Banca Móvil.
- \* Para retiros de dinero en Oficinas de la Red, el tope será el que tenga establecido cada Entidad, para este tipo de operaciones.

### 5.1.1. Retiros sin tarjeta, en Oficinas de la Red y Efecty



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Transacción Sin Tarjeta</b> .
<b>2.</b>	Seleccionar <b>la red donde va a retirar el dinero</b> . Es de aclarar que se listarán todas las redes que tenga permitidas la Entidad y que estén activas en la Red (Oficinas de la Red o Efecty).
<b>3.</b>	Seleccionar <b>la cuenta</b> de la cual se desea realizar el débito.
<b>4.</b>	<b>Digit</b> ar el <b>valor</b> que se desea retirar.
<b>5.</b>	Pulsar el botón para <b>Generar Código de Seguridad (OTP)</b>
<b>6.</b>	A continuación, el sistema informa al Asociado/Cliente que se ha enviado el código de seguridad Para cerrar este mensaje se pulsa el botón <b>OK</b> .

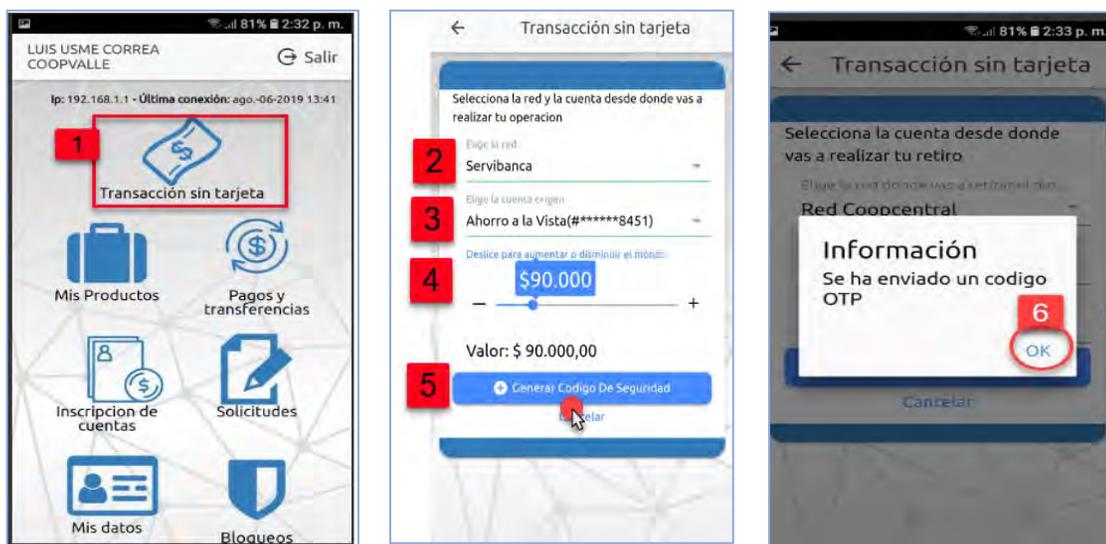
	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	15 de 97			

**RESTRINGIDA**

### 5.1.2. Retiros sin tarjeta en cajeros automáticos de Servibanca

La operación de retiro se inicia ingresando la información en el canal de Banca Móvil y posteriormente en cualquiera de los cajeros automáticos de Marca Compartida de Servibanca. A continuación, se describe el proceso a seguir en los canales electrónicos en mención:

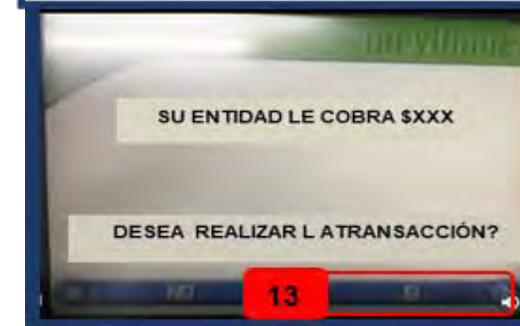
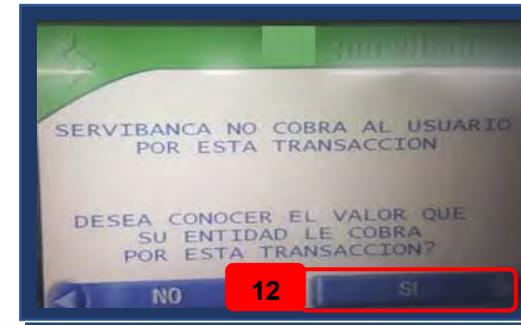
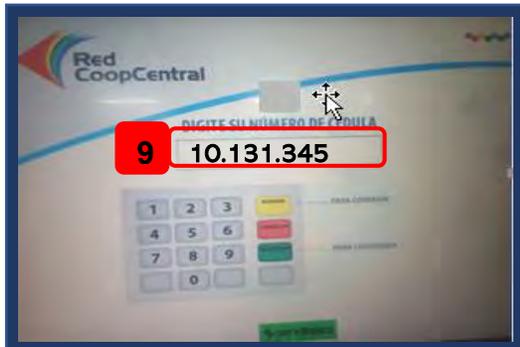
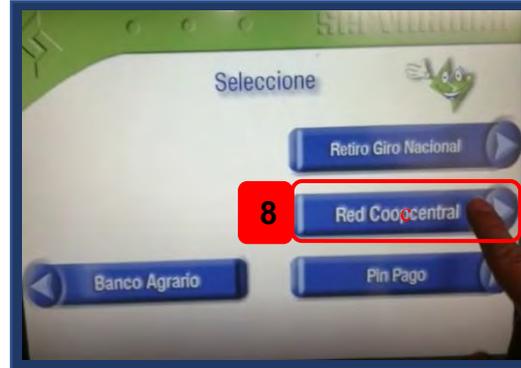
#### 5.1.2.1. Proceso en Banca Móvil



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Transacción Sin Tarjeta</b> .
<b>2.</b>	A continuación, se listan al Asociado/Ciente todas las redes que tenga permitidas la Entidad y que estén activas en la Red (Oficinas de la Red, Servibanca o Efecty), se selecciona la <b>Red Servibanca</b> .
<b>3.</b>	Seleccionar <b>la cuenta</b> de la cual se desea realizar el débito.
<b>4.</b>	<b>Seleccionar el valor</b> que se desea retirar, para esto el Asociado/Ciente debe desplazar la barra que aparece en la imagen, hacia la derecha. <i>Los valores se mostrarán en múltiplos de \$10.000</i>
<b>5.</b>	Pulsar el botón <b>Generar Código de Seguridad</b> . <i>El código de seguridad tiene vigencia de 1 hora.</i>
<b>6.</b>	A continuación, el sistema informa al Asociado/Ciente que se ha enviado el <b>código de seguridad</b> al correo electrónico y número celular que tiene registrado. Para cerrar este mensaje se pulsa el botón <b>OK</b> .

RESTRINGIDA

**5.1.2.2. Proceso en los cajeros automáticos de Servibanca**



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		IMGO-012403	
	VERSIÓN	FECHA		
	08	2020-MAY-07		
	17 de 97			

## RESTRINGIDA

<b>7.</b>	En el cajero automático de Servibanca, seleccionar la opción de <b>Transacciones Sin Tarjeta</b> .
<b>8.</b>	Seleccionar la opción de <b>Red Coopcentral</b> .
<b>9.</b>	Digitar el <b>documento de identificación</b> del Asociado/Cliente.
<b>10.</b>	Digitar el <b>código de seguridad</b> , que el Asociado/Cliente recibió en su celular.
<b>11.</b>	Digitar el <b>valor</b> que se seleccionó previamente en Banca Móvil.
<b>12.</b>	Conocer el costo de la transacción, pulsando la tecla <b>SI</b> . En caso de no desear conocer la comisión, pulsar la tecla <b>NO</b> .
<b>13.</b>	Una vez que se muestra el valor de la comisión, el Asociado/Cliente pulsa la tecla <b>Si</b> . En caso de no desear continuar la transacción se pulsa la tecla <b>No</b> .
	A continuación, el cajero indica al Asociado/Cliente que puede retirar el dinero.

### 5.2. Productos

Esta opción permite consultar los productos activos que el Asociado/Cliente tiene en la Entidad. También permite consultar los movimientos de los productos, personalizar el nombre del producto y aplicar una configuración gráfica básica al producto, y consultar el Código de Producto (CP) para operaciones de transferencias de fondos, consignaciones y recaudos de cartera, así como para recibir transferencias interbancarias.

- \* Los productos diferentes a cuentas de ahorro y/o cupos de crédito como son obligaciones, CDT, DAT, tarjeta de crédito del Banco Coopcentral entre otros, serán visualizados por el Asociado/Cliente siempre y cuando la Entidad envíe la información de estos productos al Switch de la Red Coopcentral, a través del Web Services de consulta de productos.

#### 5.2.1. Información de los productos

A continuación, se detalla la información que podrá visualizar el Asociado/Cliente de cada producto que tenga activo en la Entidad.

##### Cuentas de Ahorros:

Fecha de apertura del producto, saldo total, saldo disponible, estado del producto.

##### Cupo de crédito rotativo y obligaciones:

Fecha de apertura del producto, saldo total, saldo disponible, fecha límite de pago, valor del pago mínimo, valor del pago total, código de producto, estado del producto.

##### Tarjeta de crédito emitida por Banco Coopcentral:

Cupo total asignado a la tarjeta de crédito. cupo utilizado, cupo Disponible, valor del pago mínimo, valor de pago total, fecha límite de pago y estado de la tarjeta.

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	
	18 de 97		

**RESTRINGIDA**

### Código de Producto:

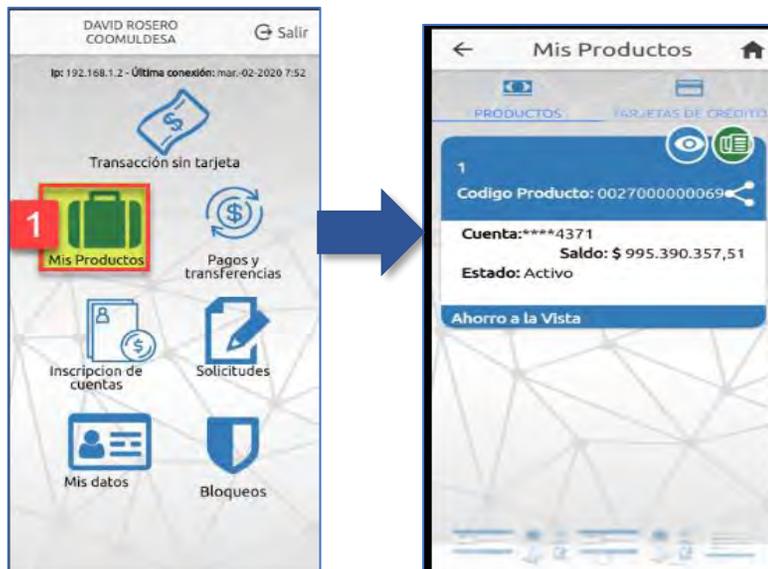
Alias de las cuentas de ahorros y/o cupo de crédito rotativo, para realizar operaciones en los diversos canales electrónicos dispuestos por la Red Coopcentral y redes aliadas.

### Código de QR:

Medio de pago que permite realizar operaciones de transferencias y pago de obligaciones Intracooperativas e Intercooperativas..

## 5.2.2. Consulta de productos

Para realizar la consulta de los productos que posee el Asociado/Ciente, se debe llevar a cabo el siguiente proceso:



1. **Seleccionar la opción de Mis Productos.**  
De inmediato se muestra cada uno de los productos que el Asociado/Ciente tiene activos, en forma descendente.

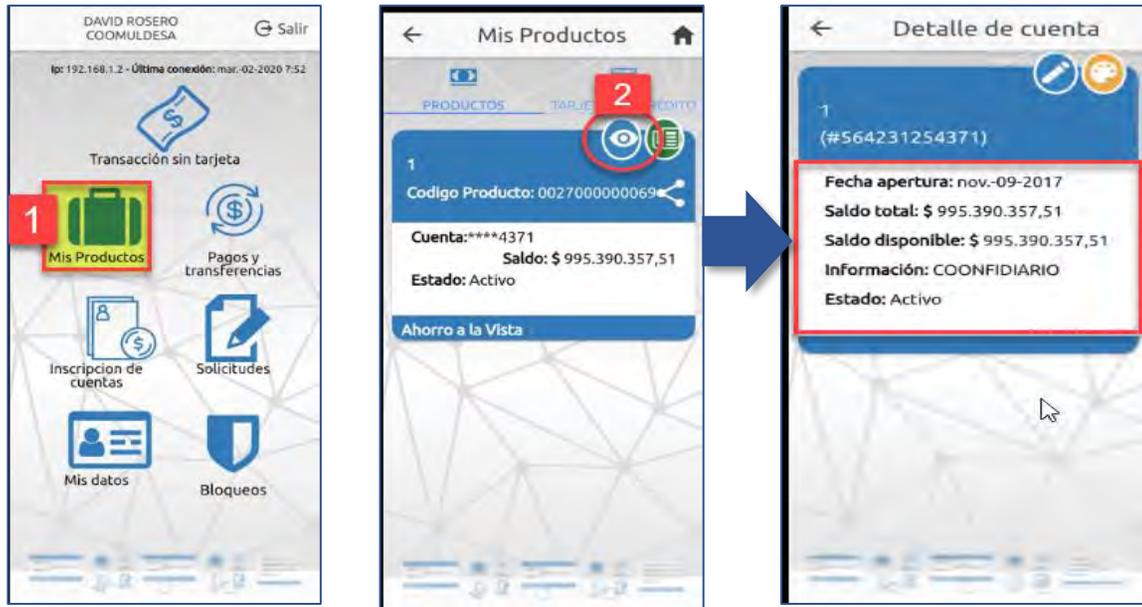
## 5.2.3. Detalle del producto

Esta utilidad permite visualizar en detalle la información relacionada con el producto.

Dependiendo del tipo de producto, se visualizará la información que corresponda con este. Para consultar el detalle de los productos, se debe llevar a cabo el siguiente proceso:

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	19 de 97			

RESTRINGIDA



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Mis Productos</b> .
<b>2.</b>	Seleccionar el icono <b>Ver Detalle</b> .
	De forma inmediata el Asociado/Ciente visualizará el detalle del producto.

#### **5.2.4. Consulta de Movimientos**

- \* Por defecto Banca Móvil muestra los movimientos efectuados por el Asociado/Ciente en los últimos 30 días.
- \* El sistema permite consultar el histórico de movimientos realizados en los últimos 90 días. En caso de requerir un periodo mayor, la Entidad deberá realizar la solicitud a Visionamos, a través de la Mesa de Servicio “RedCoop”.
- \* En caso de que el Asociado/Ciente no tenga movimientos en el período de tiempo consultado, el sistema le mostrará el siguiente mensaje: *No se tienen movimientos para esta cuenta.*

Para consultar el histórico de los movimientos de los productos, se debe llevar a cabo el siguiente proceso:

## RESTRINGIDA



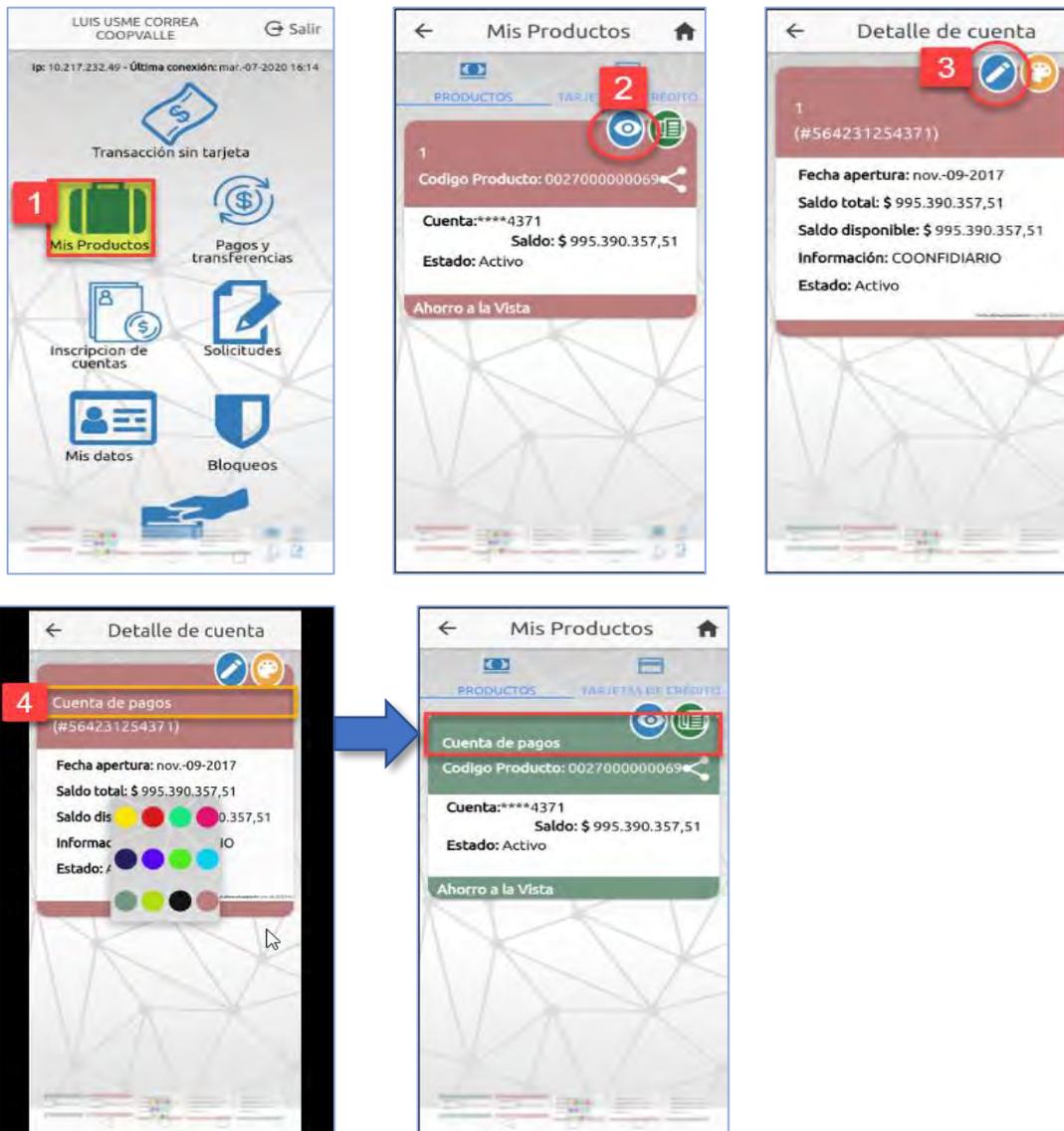
- 1.** Seleccionar la opción de **Mis Productos**.
  - 2.** Pulsar el icono de **Movimientos**.
  - 3.** Seleccionar del calendario la **fecha inicial** y pulsar el botón **Seleccionar**.
  - 4.** Seleccionar del calendario la **fecha final** y pulsar el botón **Seleccionar**.
  - 5.** Pulsar el botón **Filtrar**.
- A continuación, se mostrarán los movimientos en el rango de fechas seleccionadas.

**RESTRINGIDA**

### 5.2.5. Personalizar nombre del producto

- \* El nombre personalizado permite como máximo 30 caracteres, alfabéticos y/o numéricos.
- \* En caso de que el Asociado/Ciente no realice la personalización del (los) producto (s), el sistema por defecto asigna como nombre personalizado los últimos cuatro (4) dígitos de la cuenta, precedida de asteriscos.

Para realizar la personalización de los productos, se realizan los siguientes pasos:

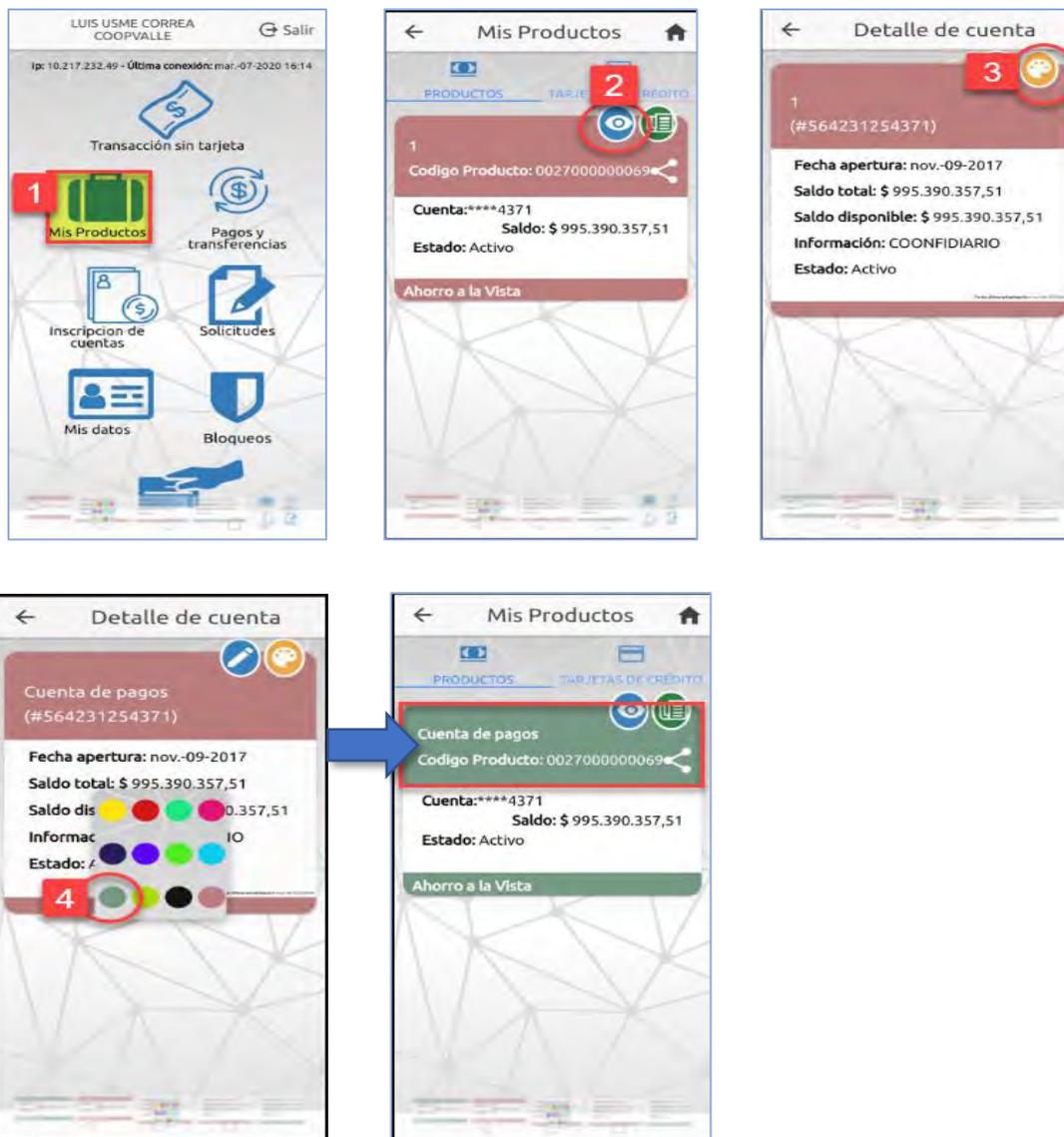


	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	22 de 97			

## RESTRINGIDA

1. Seleccionar la opción de **Mis Productos**.
2. Pulsar el icono **Ver Detalle**.
3. Pulsar el icono de **Editar**.
4. En el campo desplegado, **digitar el nombre** con el cual se desea identificar el producto.  
De inmediato se visualiza el nuevo nombre del producto, asignado por el Asociado/Ciente.

### 5.2.6. Personalizar configuración gráfica



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	23 de 97			

**RESTRINGIDA**

<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Mis Productos</b> .
<b>2.</b>	Pulsar el icono <b>Ver Detalle</b> .
<b>3.</b>	Pulsar el icono de <b>Configuración gráfica</b> .
<b>4.</b>	Seleccionar de la <b>paleta de colores, el color</b> que se desea aplicar al producto
	De inmediato se visualiza el color asignado por el Asociado/Cliente.

### 5.2.7. Código de producto (CP)

Esta utilidad permite consultar el código de producto asignado por el sistema a los productos de ahorro, obligaciones y cupo de crédito rotativo, así como compartir el código de producto a otro usuario, a través de las redes sociales, correo electrónico o WhatsApp.

- \* El código de producto es generado de manera automática por el sistema.
- \* El código de Producto es único por asociado/cliente.
- \* El código de producto se compone de 13 dígitos.
- \* El código de producto permite efectuar transferencias Intracooperativas, Intercooperativas, Interbancarias y pago de obligaciones que el Asociado/Cliente tenga con la Entidad. Así mismo realizar consignaciones y recaudos en los puntos de atención de Efecty.
- \* El código de producto no puede ser eliminado del sistema, a menos que se elimine la cuenta asociada a éste.
- \* Para realizar transferencias o pagos, no es necesario inscribir el Código de Producto.

#### 5.2.7.1. Consultar código de producto (CP)

Para consultar el código de producto, se deben realizar los siguientes pasos:



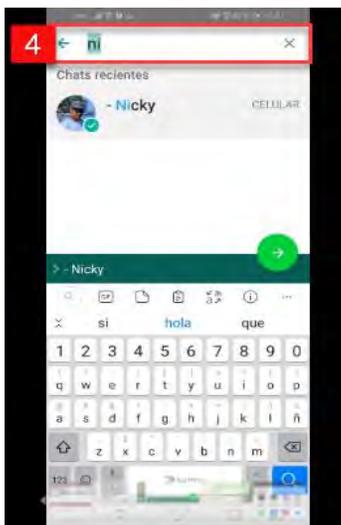
	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	24 de 97			

## RESTRINGIDA

1. Seleccionar la opción de **Mis Productos**.  
Inmediatamente el sistema muestra el Código de Producto, asociado a la cuenta de ahorros, obligaciones y/o cupo de crédito rotativo.

### 5.2.7.2. Compartir Código de Producto

Para compartir el código de producto, se deben realizar los siguientes pasos:



1. Seleccionar la opción de **Mis Productos**.
2. Pulsar el icono de **Compartir**.

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	25 de 97			

## RESTRINGIDA

3. Seleccionar la **red social, correo electrónico o WhatsApp** a través del cual, se va a compartir el código de producto.
4. Buscar en los contactos del celular, el nombre de la persona a la cual se le va a enviar el código de producto y pulsar el icono de **Enviar**.

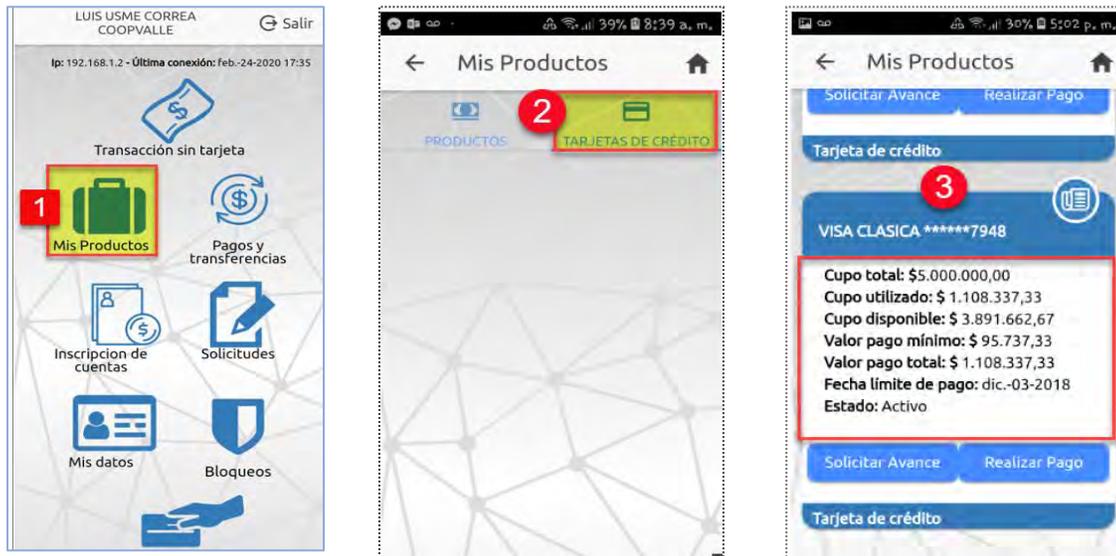
### 5.3. Tarjeta de Crédito

Esta opción permite realizar operaciones con las tarjetas de crédito emitidas por el Banco Cooperativo Coopcentral. Las transacciones que se pueden realizar con la tarjeta son:

- \* Consultar la información de la tarjeta.
- \* Solicitar avances.
- \* Realizar pago.
- \* Bloquear la tarjeta.

A continuación, se explica el funcionamiento de cada una de estas funcionalidades:

#### 5.3.1. Consultar información de la tarjeta de Crédito



1. Seleccionar la opción de **Mis Productos**.
2. Seleccionar la pestaña de **Tarjetas de Crédito**.

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	26 de 97			

**RESTRINGIDA**

**3.** En la ventana de tarjeta crédito, se visualiza la siguiente información:

- ✓ *Cupo total.*
- ✓ *Cupo utilizado.*
- ✓ *Cupo disponible.*
- ✓ *Valor del pago mínimo.*
- ✓ *Valor del pago total.*
- ✓ *Fecha límite de pago.*
- ✓ *Estado de la tarjeta (activa / inactiva / en mora).*

### 5.3.2. Avances de efectivo, con tarjeta de crédito

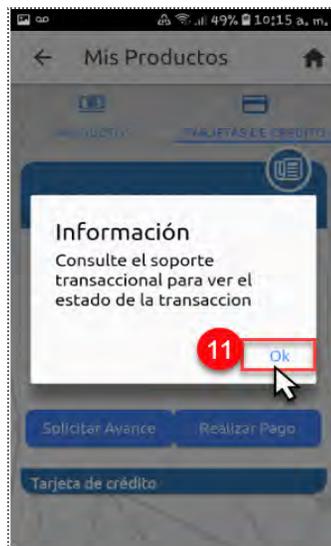
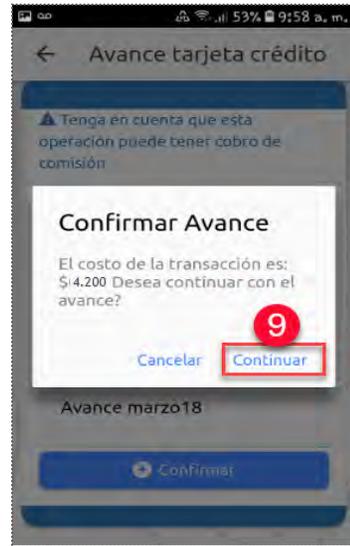
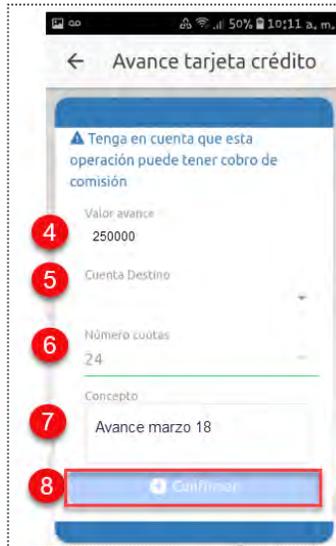
Esta opción permite realizar adelantos de dinero en efectivo, con cargo al cupo disponible de la tarjeta de crédito.

- \* Por defecto, los avances serán diferidos a 24 cuotas.
- \* La entidad emisora de la tarjeta podrá cobrar al tarjetahabiente una comisión por este servicio, de acuerdo con sus políticas internas.
- \* En caso de que el Asociado/Ciente desee pagar un valor diferente al pago mínimo, este pago no podrá ser superior al pago total de la tarjeta de crédito.
- \* El campo Detalle, no permite el ingreso de caracteres especiales y como máximo se podrán ingresar 50 caracteres.
- \* Los avances solo podrán realizarse a través del Portal Transaccional y/o Banca Móvil.



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	
	27 de 97		

## RESTRINGIDA



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Mis Productos</b> .
<b>2.</b>	Seleccionar la pestaña <b>Tarjeta de Crédito</b> .
<b>3.</b>	Pulsar el botón de <b>Solicitar Avance</b> .
<b>4.</b>	Digitar el <b>Valor del avance</b> .
<b>5.</b>	Seleccionar de la lista desplegable <b>la cuenta</b> (ahorros, corriente o cupo de crédito), a la cual se va a <b>acreditar el avance</b> .
<b>6.</b>	<b>Número de cuotas:</b> Por defecto el sistema muestra <b>24 cuotas</b> .
<b>7.</b>	En el campo <b>Concepto</b> , describir de manera resumida el motivo que genera el avance de efectivo. Este campo es obligatorio.
<b>8.</b>	Pulsar el botón <b>Confirmar</b> .

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	28 de 97			

## RESTRINGIDA

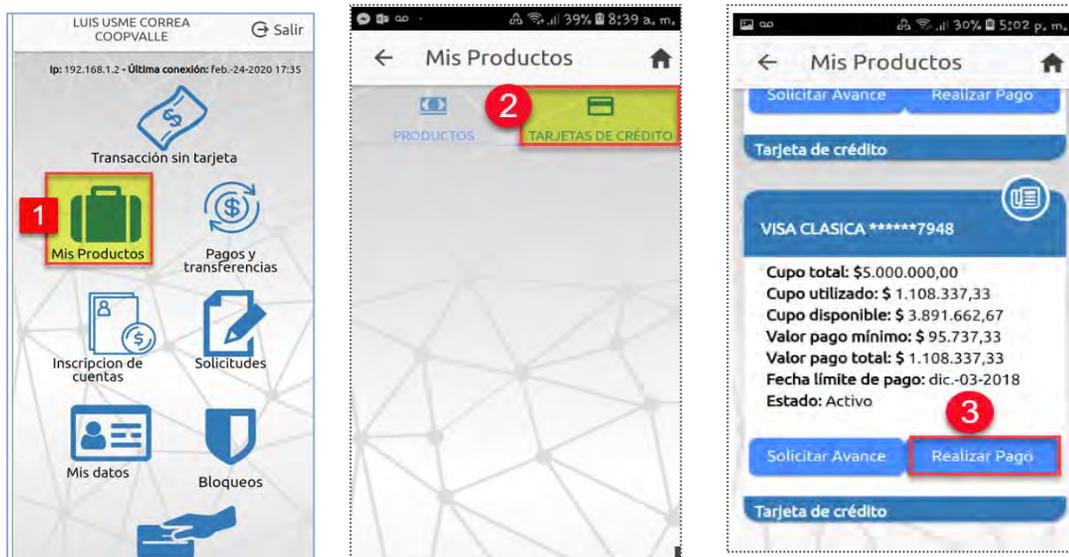
- |            |  |
|------------|--|
| <b>9.</b>  | El sistema muestre el valor de la comisión, para continuar con la operación pulsar el botón <b>Continuar</b> . En caso de no desear continuar la transacción, se pulsa el botón <b>Cancelar</b> .  |
| <b>10.</b> | Ingresar el <b>código de seguridad</b> enviado al celular y correo electrónico. Para seguir con la operación pulsar el botón <b>Enviar</b> .   |
| <b>11.</b> | Una vez que el avance de efectivo ha sido aprobado, el sistema genera un mensaje para que tarjetahabiente valide la transacción en la opción de Soporte Transaccional/en el módulo de Pagos y Transferencias. Para cerrar el mensaje de pulsa el botón <b>Ok</b> . |

### 5.3.3. Realizar Pago de tarjeta de crédito

Esta utilidad permite realizar el pago de la tarjeta de crédito en los canales virtuales y Oficinas de la Red, así como en los puntos de atención de Efecty.

- \* El Asociado/Ciente podrá realizar el pago mínimo, pago total u otro valor que defina el usuario.
- \* El Asociado/Ciente podrá realizar un pago inferior al valor mínimo, registrado en el extracto o producto.
- \* En caso de que el Asociado/Ciente desee pagar el valor total de la tarjeta, este pago no podrá ser superior al valor reflejado en el extracto o producto.
- \* En los puntos de Efecty el Asociado/Ciente solo podrá realizar el pago mínimo de la tarjeta, para el pago de otro valor deberá realizarlo en una de las Entidades de la Red. Las condiciones para realizar pagos en Efecty, consultarlos en el numeral 5.1.1 Retiros Sin Tarjeta, en Oficinas de la Red y Efecty.

A continuación, se describe el proceso para realizar el pago de la tarjeta de crédito:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	29 de 97			

RESTRINGIDA



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Mis Productos</b> .
<b>2.</b>	Seleccionar <b>Tarjeta de Crédito</b> .
<b>3.</b>	Seleccionar <b>Realizar Pago</b> .
<b>4.</b>	Del listado de tarjetas, el Asociado/Cliente selecciona <b>la tarjeta que desea pagar</b> .
<b>5.</b>	Del listado de cuentas activas, el Asociado/Cliente selecciona la <b>cuenta</b> desde la cuál va a realizar el débito, para pagar la tarjeta de crédito.
<b>6.</b>	El sistema muestra el valor del pago mínimo, pago total o la opción para ingresar <b>“Otro Valor”</b> .
<b>7.</b>	En caso de haber seleccionado la opción de <b>Otro Valor</b> , en este campo el Asociado/Cliente deberá ingresar <b>el valor</b> que desea pagar.
<b>8.</b>	En el campo <b>Detalle</b> , ingresar el motivo que genera el pago de la tarjeta.
	En la ventana de Validación código de seguridad, el Asociado/Cliente ingresa el código de seguridad enviado al celular y correo electrónico. Finaliza pulsando el botón <b>Aceptar</b> .
<b>9.</b>	Una vez que el avance de efectivo ha sido aprobado, el sistema genera un mensaje para que el Asociado/Cliente si lo desea, valide el estado de la transacción en la opción de Soporte Transaccional/en el módulo de Pagos y Transferencias.

#### **5.3.4. Bloquear tarjeta de crédito**

Esta utilidad permite realizar el bloqueo de la tarjeta de crédito por pérdida o robo. Una vez bloqueada la tarjeta de crédito, el Asociado/Cliente deberá solicitar una nueva tarjeta, comunicándose con las líneas de atención del Banco Cooperativo Coopcentral.

El proceso para bloquear la tarjeta de crédito, consultarlo en el numeral 5.14.3 Bloqueos de tarjeta débito y crédito.

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	30 de 97			

**RESTRINGIDA**

### 5.3.5. Código QR

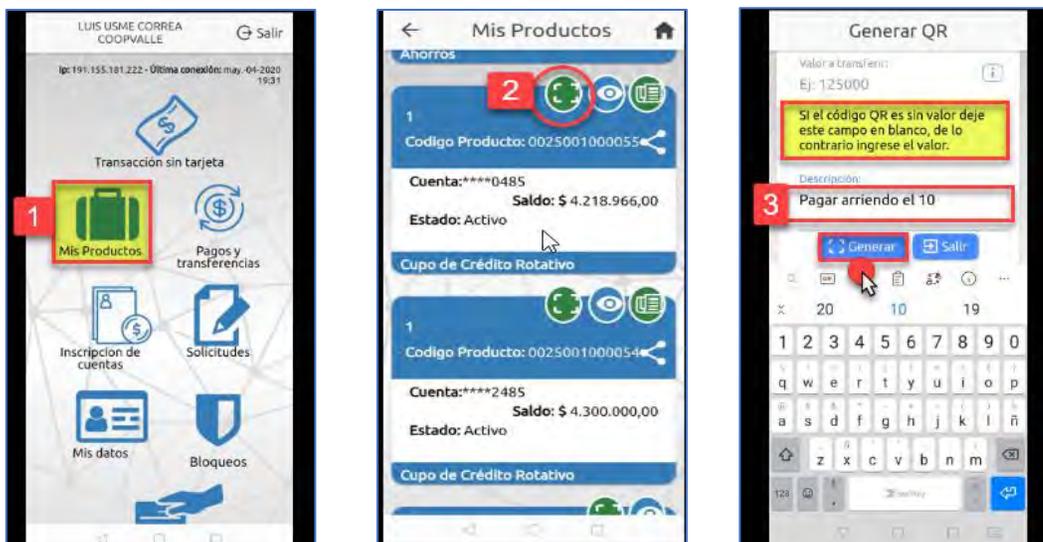
Esta utilidad permite al Asociado/Cliente generar y leer el Código QR, para que le transfieran dinero o le realicen el pago de una obligación y/o cupo de crédito rotativo.

- \* El Código QR podrá ser generado con valor o sin valor.
- \* Para el pago de obligaciones, el Código QR debe ser generado con valor; este valor podrá ser por el pago mínimo, total u otro valor (*recordar que, si el pago es por "otro valor", este no deberá superar el pago total de la obligación que se tenga al momento de realizar el pago*).
- \* El Código QR podrá ser compartido a otros usuarios por las redes sociales que tenga activas el usuario, así como por correo electrónicos y WhatsApp.
- \* El sistema generará el Código QR para los productos de cuenta corriente, ahorros a la vista, cupo de crédito rotativo, obligaciones y créditos.
- \* Una vez generado el Código QR, este debe ser compartido o descargado en el móvil.
- \* El proceso para generar el Código QR para cuentas de ahorro, cupo de crédito y obligaciones es el mismo y el cual se describe en los siguientes numerales.

### 5.3.6. Generar código QR sin valor

- \* La generación del Código QR sin valor, aplica para las operaciones de transferencias de fondos y pago de cupo de crédito rotativo.
- \* El Código QR permite realizar transferencias Intracooperativas e Intercooperativas.

El proceso para generar el Código QR es el siguiente:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		IMGO-012403	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	31 de 97			

**RESTRINGIDA**



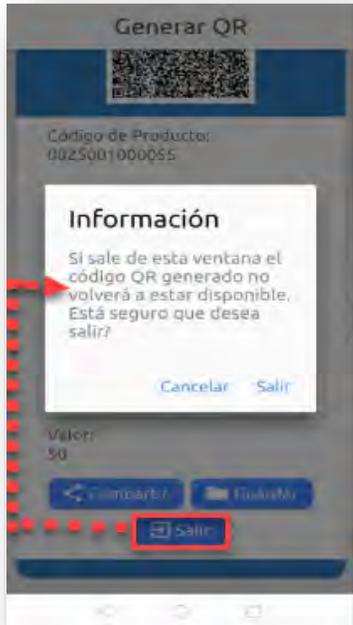
<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Mis Productos</b> .
<b>2.</b>	<b>Seleccionar la cuenta o cupo de crédito rotativo</b> donde se recibirá la transferencia por parte del asociado/cliente receptor del código y pulsar el icono de <b>Generar Código QR</b> .
	<i>El campo Valor, se deja en blanco.</i>
<b>3.</b>	<b>En el campo Descripción, ingresar el motivo</b> que generará la transferencia de fondos o el pago del cupo de crédito rotativo. Para seguir, <b>pulsar el botón Generar</b> .
	Una vez generado el Código QR, <b>este deberá ser compartido o guardado en el dispositivo móvil, para que sea válido al momento de realizar la operación monetaria.</b> La información que contiene el Código QR generado es la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Código del producto (CP)</b> asociado a las cuentas de ahorros, cupos de crédito y obligaciones.</li> <li>✓ <b>El producto destino</b> que recibirá la transferencia y/o el pago del cupo de crédito rotativo.</li> <li>✓ <b>Nombre del beneficiario o destinatario</b> de la operación.</li> <li>✓ <b>Entidad destinataria</b> de la operación.</li> <li>✓ <b>Descripción relacionada con el motivo</b> que genera la operación.</li> <li>✓ <b>El valor se mostrará en ceros, por haber sido generado sin valor.</b></li> </ul>

Cuando en la ventana de “Generar Código QR” se selecciona la opción de **Salir**, el sistema mostrará el siguiente mensaje:

**“Si sale de esta ventana el código QR generado, no volverá a estar disponible”**

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	32 de 97			

**RESTRINGIDA**



**Hay que recordar que para que el código QR sea válido para realizar operaciones monetarias, se debe compartir a otro usuario o guardar en el dispositivo móvil**

### **5.3.7. Generar Código QR con valor**

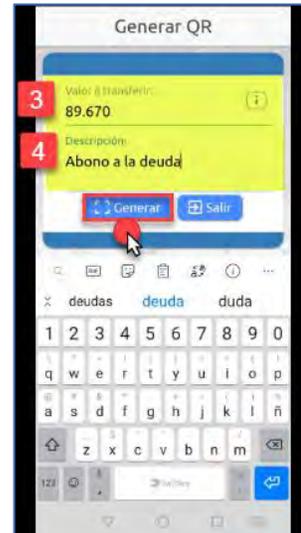
La generación del Código QR con valor aplica para las operaciones de transferencias de fondos, pago de cupo de crédito rotativo y pago de créditos que se tengan con la entidad y/o otra entidad de la Red Coopcentral.

#### **5.3.7.1. Código QR con valor, para transferencias y cupo de crédito rotativo**

Los pasos para generar este código son los siguientes:

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	33 de 97

RESTRINGIDA



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Mis Productos</b> .
<b>2.</b>	<b>Seleccionar la cuenta o cupo de crédito rotativo</b> donde se recibirá la transferencia por parte del asociado/cliente receptor del código y pulsar el icono de <b>Generar Código QR</b> .
<b>3.</b>	Ingresar el <b>Valor</b> por el cual se generará el Código QR.
<b>4.</b>	<b>En el campo Descripción, ingresar el motivo</b> que generará la transferencia de fondos o pago del cupo de crédito rotativo. Para seguir, pulsar el botón <b>Generar</b> .

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	34 de 97

## RESTRINGIDA

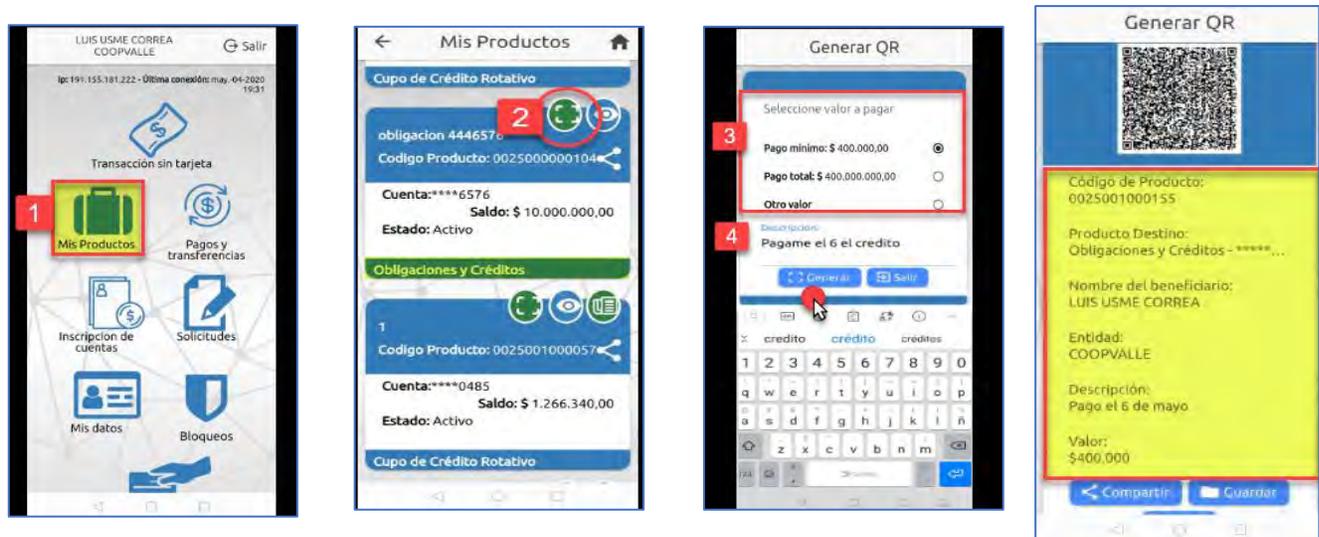
Una vez generado el Código QR, **este deberá ser compartido o descargado en el PC, para que sea válido al momento de realizar la operación monetaria.**

La información que contiene el Código QR generado es la siguiente:

- ✓ *Código del producto (CP) asociado a las cuentas de ahorros, cupos de crédito y obligaciones.*
- ✓ *El producto destino que recibira la transferencia y/o el pago de una obligación.*
- ✓ *Nombre del beneficiario o destinatario de la operación.*
- ✓ *Entidad destinataria de la operación.*
- ✓ *Descripción relacionada con el motivo que genera la operación.*
- ✓ *El valor se mostrará en ceros, cuando este ha sido generado sin valor.*

### 5.3.7.2. Generar Código QR con valor, para pago de créditos

Los pasos para generar este código son los siguientes:



- 1.** Seleccionar la opción de **Mis Productos**.
  - 2.** **Seleccionar la obligación o crédito** donde se recibirá el pago por parte del asociado/cliente receptor del código y pulsar el icono de **Generar Código QR**.
  - 3.** Seleccionar el **Valor a pagar: mínimo, pago total u otro valor**.
  - 4.** **En el campo Descripción, ingresar el motivo** que generará el pago de la obligación. Para seguir, **pulsar el botón Generar**.
- Una vez generado el Código QR, **este deberá ser compartido o descargado en el PC, para que sea válido al momento de realizar la operación monetaria.**
- La información que contiene el Código QR generado es la siguiente:

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		IMGO-012403	
	VERSIÓN	FECHA		
	08	2020-MAY-07		
	35 de 97			

## RESTRINGIDA

- ✓ *Código del producto (CP) asociado a las cuentas de ahorros, cupos de crédito y obligaciones.*
- ✓ *El producto destino que recibirá la transferencia y/o el pago de una obligación.*
- ✓ *Nombre del beneficiario o destinatario de la operación.*
- ✓ *Entidad destinataria de la operación.*
- ✓ *Descripción relacionada con el motivo que genera la operación.*
- ✓ *El valor se mostrará en ceros, cuando este ha sido generado sin valor.*

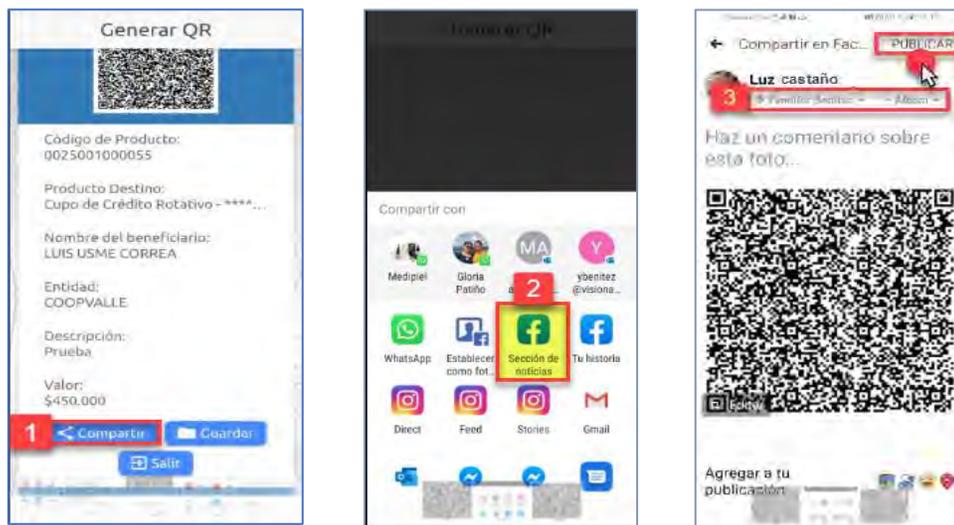
### 5.3.8. Compartir y Guardar Código QR

**Compartir:** Esta utilidad permite al Asociado/Ciente compartir el Código QR a través de las redes sociales, correo electrónico o WhatsApp.

**Guardar:** Esta utilidad permite al Asociado/Ciente descargar y guardar el Código QR generado, en su dispositivo móvil.

### 5.3.9. Compartir Código QR por redes sociales

A continuación, se describen los pasos para compartir el código QR por redes sociales:



- 1.** Una vez generado el Código QR, **pulsar el icono de “Facebook / Sección de noticias”**
- 2.** **Digitar o buscar el nombre del contacto**, al cual se le va a compartir el Código QR. Para finalizar pulsar el botón de **Publicar**.

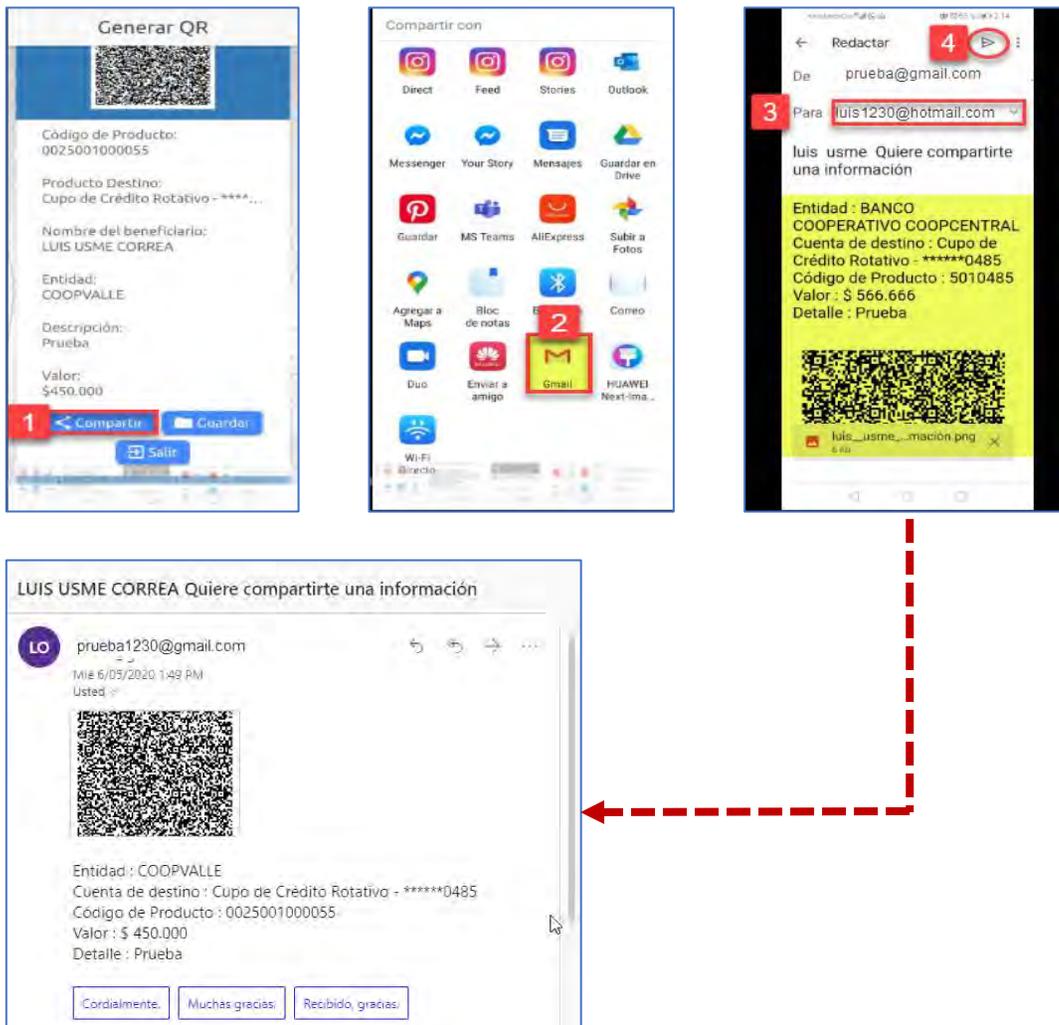
	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>	IMGO-012403	
		VERSIÓN	FECHA
		08	2020-MAY-07
36 de 97			

**RESTRINGIDA**

*Este mismo proceso se realiza cuando se va a compartir el código QR por Instagram.*

### 5.3.10. Compartir Código QR por correo electrónico

A continuación, se describen los pasos para compartir el código QR por el correo:



- |           |  |
|-----------|--|
| <b>1.</b> | Una vez generado el Código QR, pulsar el botón de <b>Compartir</b> .   |
| <b>2.</b> | A continuación, <b>seleccionar el correo electrónico</b> a través del cual se va a compartir el código: Gmail, Hotmail, entro otros. |
| <b>3.</b> | Digitar el <b>correo electrónico del usuario que va a recibir el Código QR</b> .   |

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		IMGO-012403	
	VERSIÓN	FECHA		
	08	2020-MAY-07		
	37 de 97			

**RESTRINGIDA**

<b>4.</b>	Pulsar el botón de <b>Enviar</b> 
<b>4.</b>	<p>En el correo electrónico del usuario receptor, <b>se visualizará el Código QR con la siguiente información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Entidad destinataria de la operación.</i></li> <li>✓ <i>El tipo de producto destino, con los último 4 dígitos de este.</i></li> <li>✓ <i>El Código del producto (CP) asociado a las cuentas de ahorros, cupos de crédito y obligaciones.</i></li> <li>✓ <i>El valor por el cual se deberá realizar la tranferencia.</i></li> <li>✓ <i>Descripción relacionada con el motivo que genera la operación.</i></li> </ul>

### 5.3.11. Guardar código QR

A continuación, se describen los pasos para guardar el código QR en el dispositivo móvil:



<b>1.</b>	Una vez generado el Código QR, <b>pulsar el icono de “Guardar”.</b>
<b>2.</b>	A continuación, en el mensaje informativo <b>pulsar el botón OK</b> para cerrar la ventana.
	En el celular buscar el código QR en <b>“Galería”</b> y <b>compartir si se desea.</b>

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	
	38 de 97		

**RESTRINGIDA**

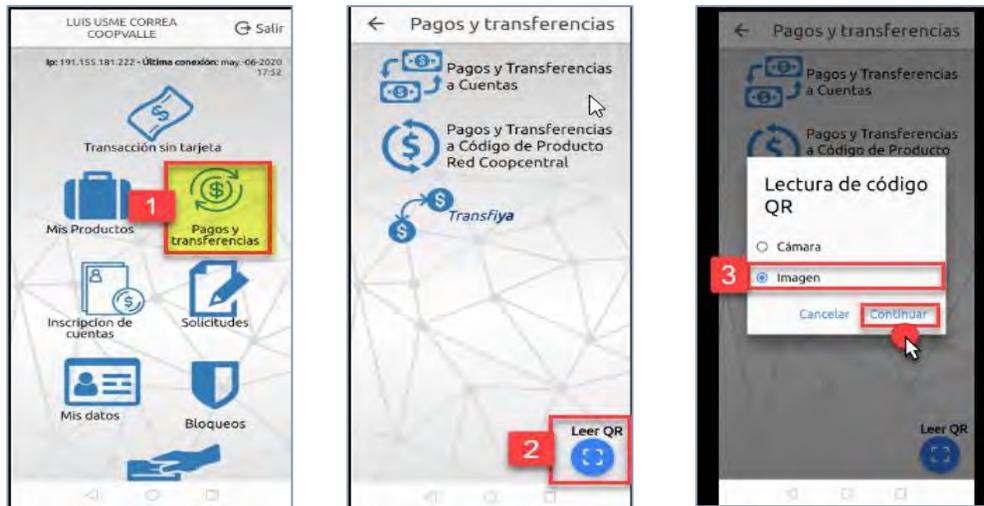
### 5.3.12. Lectura del código QR

Esta utilidad permite leer el código QR que ha sido compartido por otro Asociado/Ciente por correo electrónico, redes sociales o WhatsApp, con el fin de realizar una transferencia de fondos entre cuentas de la Red o realizar el pago de una obligación que se tenga en cualquiera de las entidades vinculadas a la Red Coopcentral.

El código QR puede ser leído desde la cámara del celular o desde la galería de imágenes.

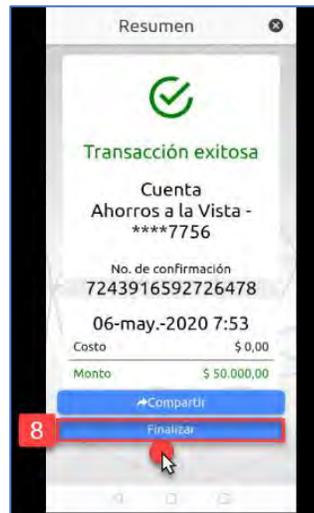
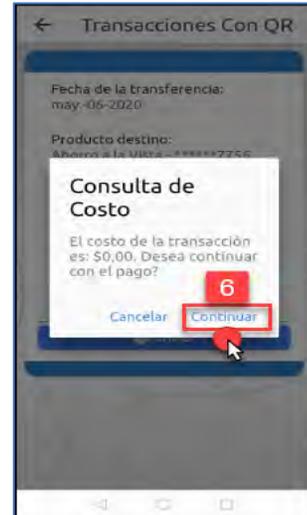
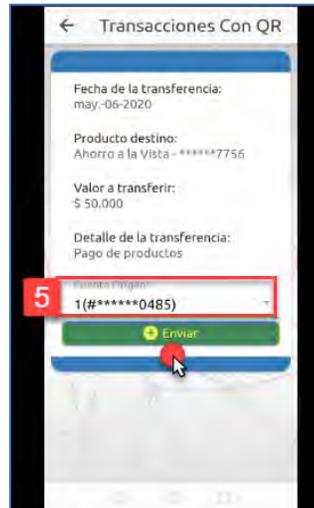
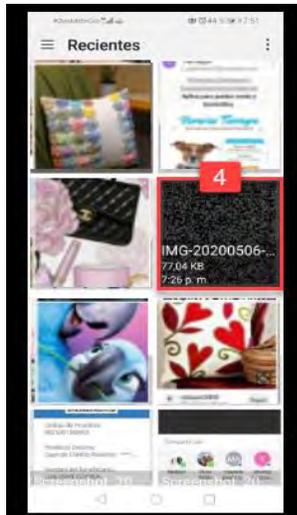
### 5.3.13. Lectura del código desde la galería de imágenes

A continuación, se describen los pagos a seguir para este tipo de lectura:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	
	39 de 97		

## RESTRINGIDA



<b>1.</b>	<b>Seleccionar la opción de Pagos y transferencias.</b>
<b>2.</b>	<b>Pulsar el icono de Leer QR</b> 
<b>3.</b>	<b>Seleccionar la opción Imagen y pulsar el botón Continuar.</b>
<b>4.</b>	<b>En la Galería del dispositivo móvil, buscar el código QR que le fue compartido por correo electrónico, WhatsApp, entre otros.</b>
<b>5.</b>	<b>En el detalle del producto, seleccionar la cuenta desde la cual se va a realizar el débito, para realizar la transferencia solicitada por el cliente originador. Para seguir con la operación pulsar el botón Enviar.</b>
<b>6.</b>	<b>Confirmar el costo de la comisión pulsando el botón Continuar. En caso de no estar de acuerdo con la comisión pulsar el botón Cancelar.</b>

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	40 de 97			

**RESTRINGIDA**

- 7.** Ingresar el código de seguridad enviado al correo electrónico o celular del Asociado/Cliente y pulsar el botón **Enviar**.
- 8.** De inmediato se visualizará el resumen de la operación realizada. Para salir de esta ventana, pulsar el botón **Finalizar**.  
*En esta ventana el Asociado/Cliente también podrá compartir el resumen de la transacción, de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.3.8 Compartir y guardar código QR.*

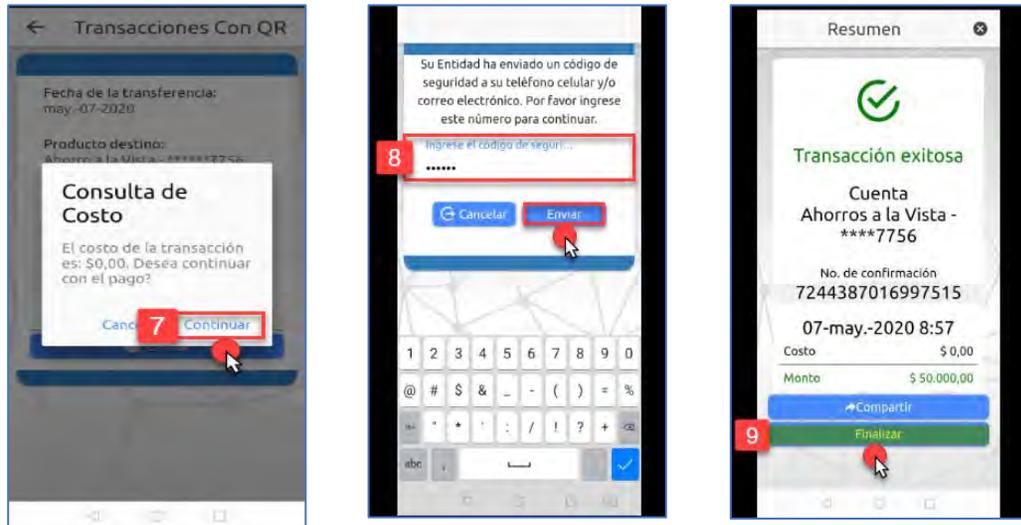
### 5.3.14. Lectura del código desde la cámara

A continuación, se describen los pagos a seguir para este tipo de lectura:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	41 de 97			

## RESTRINGIDA



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Pagos y transferencias</b> .
<b>2.</b>	Pulsar el icono de <b>Leer QR</b> 
<b>3.</b>	Seleccionar la opción <b>Cámara</b> y pulsar el botón <b>Continuar</b> .
<b>4.</b>	<b>Dar permiso para tomar fotos</b> , pulsando el botón <b>Permitir</b> .
<b>5.</b>	<b>Capturar el código QR</b> a través de <b>la cámara</b> del dispositivo celular.
<b>6.</b>	En el detalle del producto, <b>seleccionar la cuenta desde la cual se va a realizar el débito</b> , para realizar la transferencia solicitada por el cliente originador. Para seguir con la operación <b>pulsar el botón Enviar</b> .
<b>7.</b>	Confirmar el <b>costo de la comisión</b> pulsando el botón <b>Continuar</b> . En caso de no estar de acuerdo con la comisión pulsar el botón <b>Cancelar</b> .
<b>8.</b>	<b>Ingresar el código de seguridad</b> enviado al correo electrónico o celular del Asociado/Cliente y pulsar el botón <b>Enviar</b> .
<b>9.</b>	De inmediato se visualizará el resumen de la operación realizada. Para salir de esta ventana, pulsar el botón <b>Finalizar</b> . <i>En esta ventana el Asociado/Cliente también podrá compartir el resumen de la transacción, de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.3.8 Compartir y guardar código QR.</i>

### 5.4. Inscripción de cuentas, Pagos de obligaciones y Transferencias de fondos

Esta opción permite inscribir las cuentas o productos a los cuales se les van a realizar el pago de obligaciones y/o transferencias de fondos.

- \* El Asociado/Cliente podrá realizar transferencias Intracooperativas, Intercooperativas o interbancarias. Adicionalmente permite realizar transferencias en línea con ACH (TransfiYa) y transferencias entre Códigos de Producto.

	<b>INSTRUCTIVO</b>	
	<b>FUNCIONALIDADES BANCA</b>	
	<b>MÓVIL</b>	
	IMGO-012403	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>
	08	2020-MAY-07
42 de 97		

## RESTRINGIDA

- \* Cada vez que el Asociado/Cliente realice una transacción como transferencias y pagos, la Red Coopcentral notificará al celular que el Asociado/Cliente tenga registrado en la entidad y a partir de las cuantías definidas en la circular de tarifas de Visionamos.
- \* En el caso de operaciones mediante la opción de TransfiYa, los mensajes de texto notificando el envío y/o recepción de dinero, serán generados por ACH Colombia.
- \* En el evento que el asociado/cliente requiera realizar el pago de una obligación por Banca Móvil y seleccione como monto a pagar la opción de “Otro valor”, este pago no podrá ser superior al “pago total de la obligación”.
- \* En el proceso de la transferencia y/o pago de una obligación, es requerido diligenciar el campo “Detalle”, el cual no permite el ingreso de caracteres especiales o de espacios. Así mismo este campo permite ingresar un máximo de 50 caracteres.

A continuación, se explica el proceso para realizar cada una de las transacciones mencionadas anteriormente:

### **5.4.1. Inscripción de cuentas**

Esta funcionalidad permite inscribir las cuentas de la Red y del sector financiero, para transferir dinero.

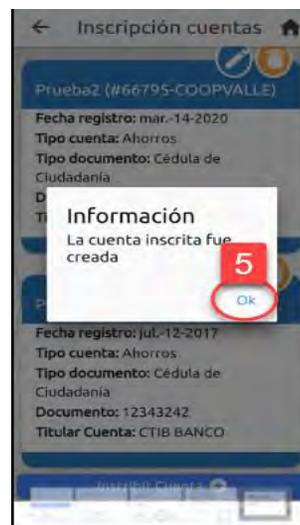
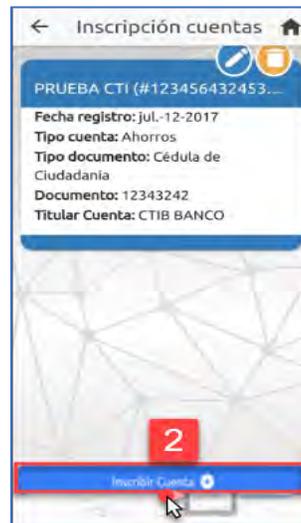
- \* El Asociado/Cliente puede inscribir cuentas de su entidad propias o de terceros, cuentas de otra entidad de la Red propias o de terceros y cuentas de cualquier banco propias o de terceros.
- \* El Asociado/Cliente podrá inscribir cuentas de persona natural y jurídica.
- \* Al inscribir una cuenta, el Asociado/Cliente deberá tener en cuenta que el producto este activo en la Entidad y que no presente ninguna novedad como inactividad, bloqueo, cancelación entre otros estados.
- \* El número de la cuenta no debe exceder los 20 caracteres, cuando esta pertenece a la Red. Si la cuenta es de un banco esta no debe exceder los 17 caracteres.
- \* Las cuentas inscritas que pertenezcan a la Red, quedan habilitadas de forma inmediata para realizar transacciones.
- \* Es de aclarar que las cuentas inscritas que tengan como destino un banco, no son pre notificadas a ACH, razón por la cual hasta tanto el Asociado/Cliente realice una transferencia de fondos, se podrá dar cuenta si la cuenta quedó inscrita correctamente.

#### **5.4.1.1. Inscribir cuentas de la Red**

A continuación, se describe el proceso para inscribir para inscribir cuentas de entidades la Red:

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	
	43 de 97		

## RESTRINGIDA



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Inscripción de cuentas</b> .
<b>2.</b>	Pulsar el botón de <b>Inscribir cuenta</b> .
<b>3.</b>	Pulsar la pestaña de <b>Información cuenta destino</b> ,
<b>3.1</b>	Pulsar la pestaña de <b>Red Coopcentral</b> .
<b>3.2</b>	De la lista de entidades desplegada, buscar el <b>nombre de la Entidad</b> en la cual se va a inscribir la cuenta.
<b>3.3</b>	Seleccionar el <b>tipo de cuenta destino</b> : cuenta de ahorros, cuenta corriente, cupo de crédito rotativo.
<b>3.4</b>	Digitar el <b>número de la cuenta</b> o producto destino.
<b>3.5</b>	<b>Personalizar el nombre de la cuenta</b> .

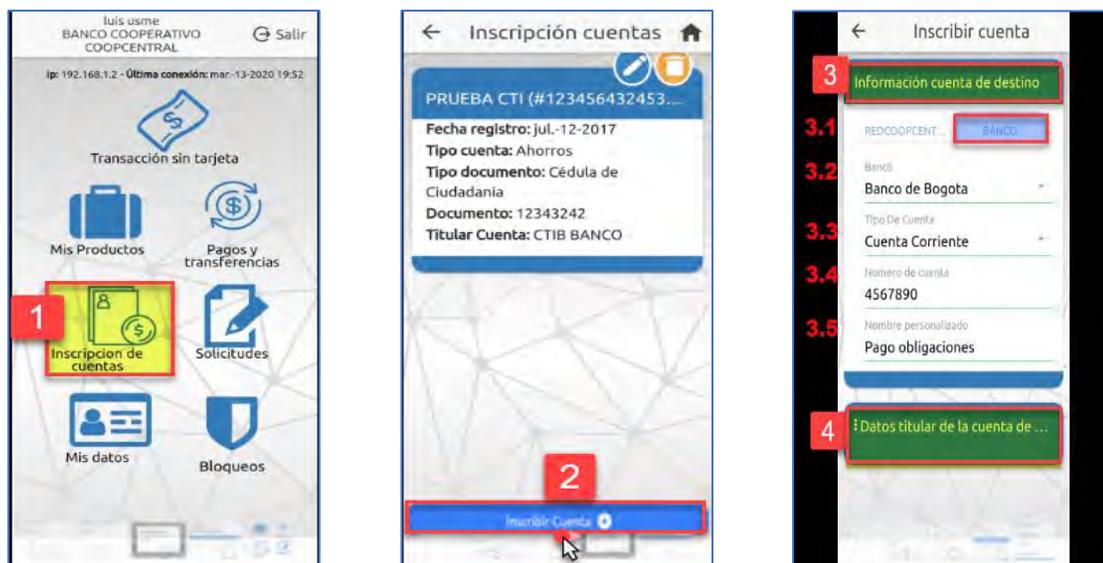
	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	44 de 97			

## RESTRINGIDA

	<i>Este campo permite como máximo 30 caracteres.</i>
<b>4.</b>	Pulsar la pestaña de <b>Datos titular de la cuenta de destino.</b>
<b>4.1</b>	Pulsar la pestaña <b>Persona natural o jurídica.</b>
<b>4.2</b>	Seleccionar el <b>tipo de documento</b> asociado al documento de identificación (cédula, pasaporte, cédula de extranjería, tarjeta de identidad). En el caso de persona jurídica, seleccionar <b>Nit.</b>
<b>4.3</b>	Ingresar el <b>número del documento</b> de identificación del titular de la cuenta destino. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>El número de caracteres máximos permitidos son 15.</i></li> <li>✓ <i>Si la cuenta a inscribir es de la Red Coopcentral, el sistema valida que el número de la cuenta y el documento de identificación estén asociados y sean correctos y de manera automática el sistema mostrará los nombres y apellidos del titular de la cuenta.</i></li> </ul> En el caso de persona jurídica ingresar el <b>número del Nit, sin dígito de verificación.</b> El número de caracteres máximos permitidos son 15. Para finalizar pulsar el botón <b>Agregar Cuenta.</b>
<b>5.</b>	Pulsar el botón <b>OK</b> , para cerrar el mensaje de confirmación de la inscripción de la cuenta.

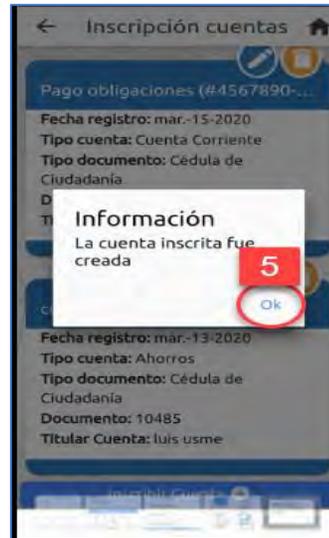
### 5.4.1.2. Inscribir cuentas de bancos

A continuación, se describe el proceso para inscribir para inscribir cuentas pertenecientes al sector financiero:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	
	45 de 97		

## RESTRINGIDA



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Inscripción de cuentas</b> .
<b>2.</b>	Pulsar el botón de <b>Inscribir cuenta</b> .
<b>3.</b>	Pulsar la pestaña de <b>Información cuenta destino</b> .
<b>3.1</b>	Pulsar la pestaña de <b>Banco</b> .
<b>3.2</b>	De la lista de bancos desplegada, buscar el <b>nombre del Banco</b> en la cual se va a inscribir la cuenta.
<b>3.3</b>	Seleccionar el <b>tipo de cuenta destino</b> : cuenta de ahorros, cuenta corriente, cupo de crédito rotativo.
<b>3.4</b>	Digitar el <b>número de la cuenta</b> o producto destino.
<b>3.5</b>	<b>Personalizar el nombre de la cuenta.</b> <i>Este campo permite como máximo 30 caracteres.</i>
<b>4.</b>	Pulsar la pestaña de <b>Datos titular de la cuenta de destino</b> .
<b>4.1</b>	Pulsar la pestaña <b>Persona natural o jurídica</b> .
<b>4.2</b>	Seleccionar el <b>tipo de documento</b> asociado al documento de identificación del Asociado/ Cliente (cédula, pasaporte, cédula de extranjería, tarjeta de identidad). En el caso de persona jurídica, seleccionar <b>Nit</b> .
<b>4.3</b>	Ingresar el <b>número del documento</b> de identificación del titular de la cuenta destino. En el caso de persona jurídica ingresar el <b>número del Nit, sin dígito de verificación</b> . El número de caracteres máximos permitidos son 15. Para finalizar pulsar el botón <b>Agregar Cuenta</b> .
<b>4.4</b>	Digitar el primer nombre del titular de la cuenta destino.
<b>4.5</b>	Digitar el segundo nombre del titular de la cuenta destino.
<b>4.6</b>	Digitar el primer apellido del titular de la cuenta destino.
<b>4.7</b>	Digitar el segundo apellido del titular de la cuenta destino. En el caso de las personas jurídicas, se habilita el campo para ingresar el <b>Nombre comercial de la empresa</b> , que permite como máximo 50 caracteres.

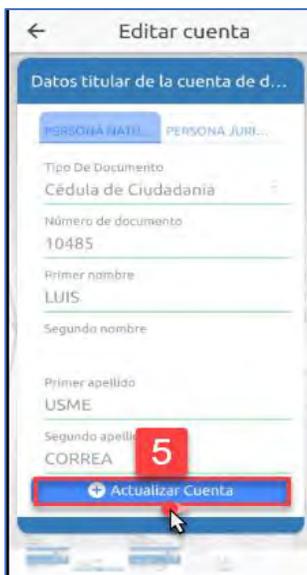
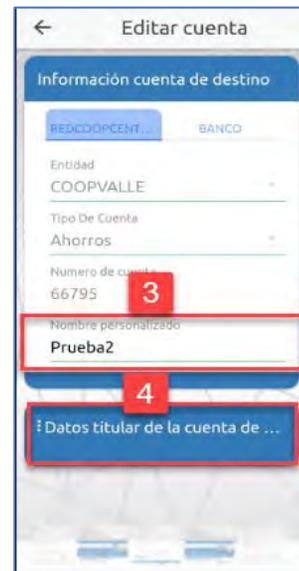
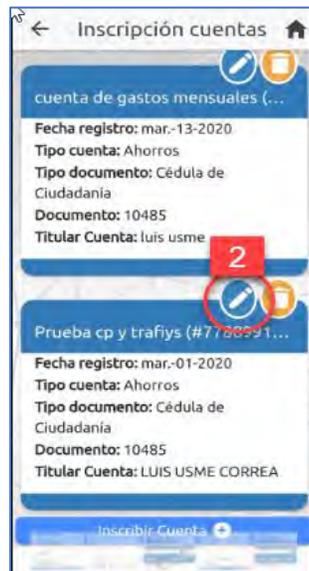
	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	46 de 97			

**RESTRINGIDA**

<b>5.</b>	Para finalizar pulsar el botón <b>Agregar cuenta</b> . Pulsar el botón <b>OK</b> , para cerrar el mensaje de confirmación de la inscripción de la cuenta.
-----------	--

### 5.4.1.3. Editar cuentas inscritas

Esta utilidad permite modificar información de una cuenta inscrita. Para editar los datos de una cuenta inscrita, se deben realizar los siguientes pasos:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
			<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>
			08	2020-MAY-07
	47 de 97			

## RESTRINGIDA

<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Inscripción de cuentas.</b>
<b>2.</b>	Pulsar el icono de <b>Editar.</b>
<b>3.</b>	En la ventana de <b>Información Cuenta de Destino</b> , modificar la información: ✓ Para las cuentas de la Red el único campo que se puede editar es el de <b>Nombre personalizado</b> ✓ Para las cuentas inscritas de bancos, se puede modificar el <b>nombre personalizado y nombres y apellidos del titular de la cuenta.</b>
<b>4.</b>	Pulsar la pestaña de <b>Datos Titular de la cuenta destino.</b>
<b>5.</b>	Pulsar el botón de <b>Actualizar cuenta.</b> De inmediato el sistema muestra el mensaje de que la cuenta inscrita fue actualizada.

### 5.4.1.4. Eliminar cuentas inscritas

Esta funcionalidad permite eliminar una cuenta que se tenga inscrita. Las únicas cuentas que no pueden ser eliminadas, son aquellas que tienen programados pagos o transferencias de fondos.

Para eliminar una cuenta inscrita, se deben realizar los siguientes pasos:



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Inscripción de cuentas.</b>
<b>2.</b>	Pulsar el icono de <b>Eliminar cuenta.</b>
<b>3.</b>	Seleccionar la cuenta y pulsar el botón <b>Aceptar.</b>
	En el mensaje de confirmación de cuenta eliminada, dar clic al botón <b>OK.</b>

RESTRINGIDA

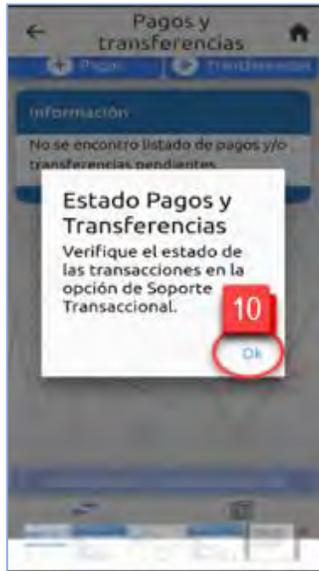
### 5.5. Realizar pago de Obligaciones

A continuación, se describe el proceso para realizar pagos por Banca Móvil:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	
	49 de 97		

**RESTRINGIDA**



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Pagos y Transferencias</b> .
<b>2.</b>	Seleccionar <b>Pagos y Transferencias a Cuentas</b> .
<b>3.</b>	Pulsar el botón <b>Pagos</b> .
<b>4.</b>	Seleccionar de la lista, la <b>obligación que se desea pagar</b> (crédito, cupo de crédito o cualquiera otra obligación).
<b>5.</b>	Seleccionar de la lista, <b>la cuenta</b> de la cual se va a realizar el débito para pagar la obligación.
<b>6.</b>	Seleccionar valor del pago: <b>mínimo, total u otro valor</b> . <i>En caso de seleccionar la opción de "Otro Valor", se habilitará el campo para digitar el monto que se desea pagar.</i>
<b>7.</b>	En el campo <b>Detalle</b> , ingresar <b>el motivo que genera el pago</b> . Para continuar con el pago, pulsar el botón <b>Confirmar</b> .
<b>8.</b>	A continuación, pulsar el botón <b>Aplicar pagos/Transferencias</b> .
<b>9.</b>	Ingresar el <b>código de seguridad</b> enviado al celular y/o correo electrónico. Para continuar con el pago, pulsar el botón <b>Enviar</b> .
<b>10.</b>	De manera inmediata Banca Móvil muestra un mensaje para que el Asociado/Cliente verifique el estado del pago (exitoso/declinado), en la opción de "Soporte Transaccional". Para cerrar el mensaje dar clic en el botón <b>OK</b> .

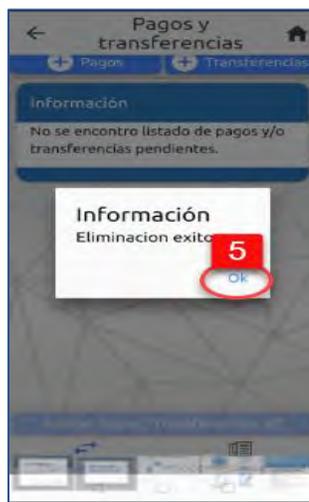
### 5.5.1. Eliminar pagos

La eliminación del pago debe realizarse antes de que la operación sea aplicada por el sistema.

A continuación, se describen los pasos para eliminar un pago o transferencia:

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
50 de 97				

RESTRINGIDA



1.	Seleccionar la opción de <b>Pagos y Transferencias</b> .
2.	Seleccionar <b>Pagos y Transferencias a Cuentas</b> .
3.	Seleccionar el icono de <b>Eliminar</b> .
4.	En la ventana de confirmación de la eliminación, pulsar el botón <b>Aceptar</b> .
5.	Pulsar el botón <b>OK</b> , para cerrar la ventana de eliminación del pago.

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	51 de 97			

**RESTRINGIDA**

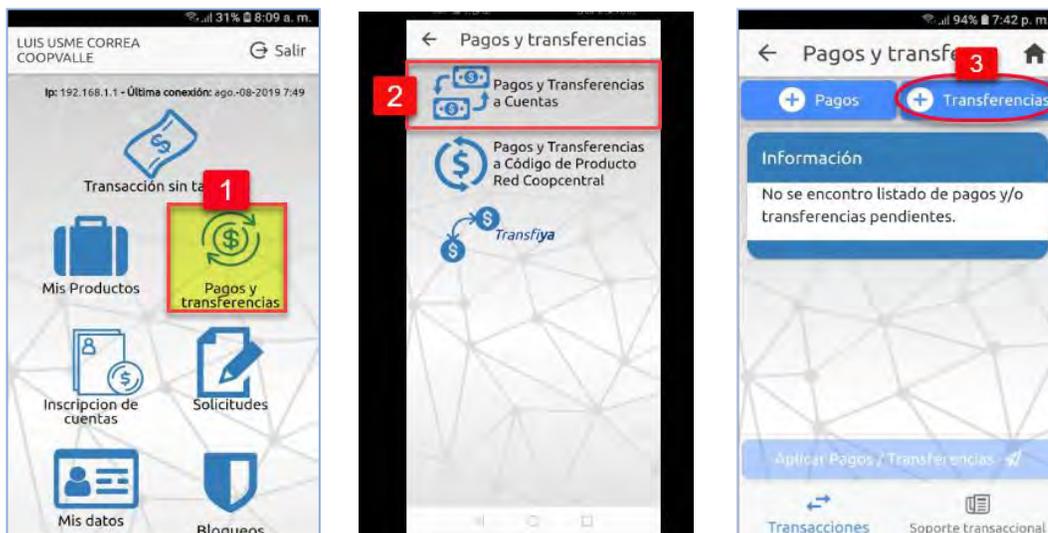
## 5.6. Realizar transferencias

Esta opción permite realizar traslados de dinero entre cuentas de la Red y/o hacia el sector financiero. Para realizar transferencias de fondos, se debe tener en cuenta lo siguiente:

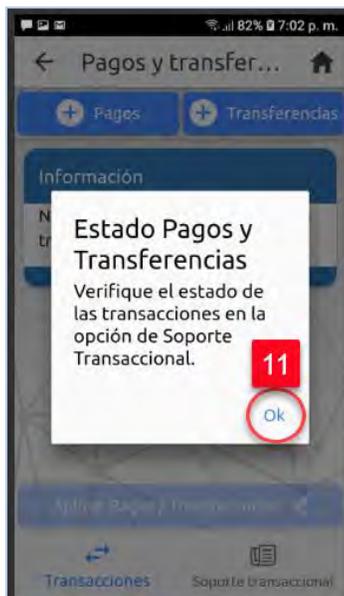
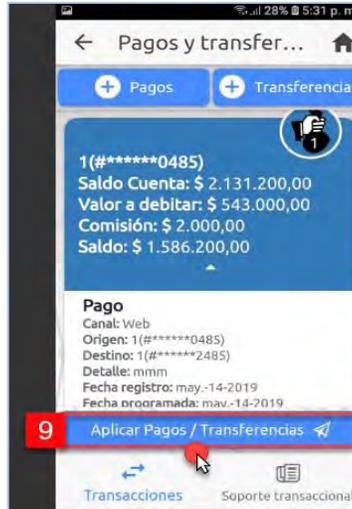
- \* Las transferencias que pueden realizar los Asociados/Clientes son: transferencias Intracooperativas, transferencias Intercooperativas y transferencias Interbancarias.
- \* El Asociado/Cliente debe asumir el pago de la comisión cuando la transferencia a realizar sea Interbancaria. En el caso de las transferencias Intracooperativas e Intercooperativas no se cobra comisión, a menos que la entidad defina que la transacción tendrá cobro.
- \* La entidad deberá activar el OPTIN al Asociado/Cliente, para que este pueda recibir los mensajes de texto con el código de seguridad.
- \* Tener activo el servicio de envío de mensajes de texto (SMS) y correo electrónico, el cual puede ser activado por el Asociado/Cliente a través del módulo de Bloqueos / opción Servicios.
- \* Se debe tener en cuenta que las Transferencias Interbancarias realizadas después de las 2:00 p.m., serán enviadas al banco receptor al día siguiente hábil, en uno de los ciclos definidos por ACH. La aplicación en la cuenta destino dependerá de las políticas que cada banco tenga establecidas

### 5.6.1. Transferencias entre cuentas de la Red

A continuación, se describe el proceso para transferir dinero entre las cuentas de la Entidad a otras entidades de la Red:



## RESTRINGIDA



- |    |  |
|----|--|
| 1. | Seleccionar la opción de <b>Pagos y Transferencias</b> .   |
| 2. | Seleccionar <b>pagos y transferencias a cuentas</b>  |
| 3. | Pulsar el botón de <b>Transferencias</b> .   |
| 4. | Seleccionar de la lista, <b>la cuenta que va a recibir la transferencia</b> .                                    |
| 5. | Seleccionar de la lista, <b>la cuenta de la cual se va a realizar el débito</b> .                                |
| 6. | Ingresar el <b>monto</b> de la transferencia.  |
| 7. | En el campo <b>Detalle</b> , digitar el motivo que genera la transferencia.<br><i>Este campo es obligatorio.</i> |
| 8. | Una vez diligenciada la información, pulsar el botón <b>Confirmar</b> .  |

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	53 de 97			

**RESTRINGIDA**

9. Pulsar el botón **Aplicar Pagos/Transferencias**, con el fin de que el sistema genere el código de seguridad con el cual se aplicará la transacción.
10. Ingresar el **código de seguridad** enviado al celular y/o correo electrónico. Para finalizar pulsar el botón **Enviar**.
11. De manera inmediata Banca Móvil muestra un mensaje para que el Asociado/Cliente verifique el estado del pago (exitoso/declinado), en la opción de **Soporte Transaccional**. Para cerrar la ventana dar clic en el botón **OK**.

### 5.6.2. Eliminar Transferencias

Esta utilidad permite eliminar una transferencia de fondos, que ha sido preparada por el Asociado/Cliente.

La eliminación de una transferencia debe realizarse antes de que esta sea aplicada por el sistema.

A continuación, se describe el proceso para eliminar una transferencia de fondos:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	54 de 97			

RESTRINGIDA

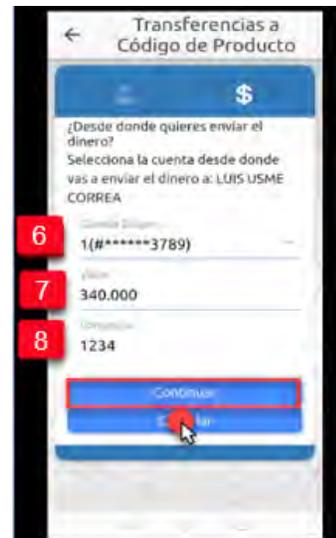
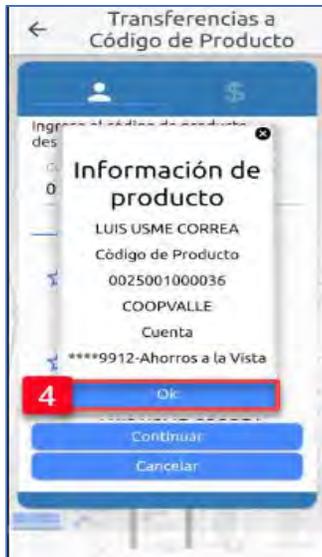


1.	Seleccionar la opción de <b>Pagos y Transferencias</b> .
2.	Seleccionar <b>Pagos y Transferencias a Cuentas</b> .
3.	Ubicar la transferencia que se ha preparado y pulsar el icono de <b>Eliminar</b> .
4.	En la ventana de confirmación de eliminación de la transferencia, pulsar el botón <b>Aceptar</b> .
5.	Una vez eliminada la transferencia, pulsar el botón <b>OK</b> para cerrar la ventana.

### 5.6.3. Transferencias con Códigos de Producto (CP)

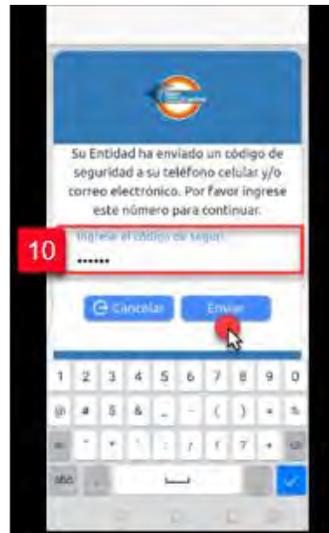
A continuación, se describe el proceso para realizar transferencias de fondos entre cuentas de la Red, utilizando el código de producto asociado a cada producto. Es de anotar que el Asociado/Cliente podrá realizar transferencias o pagos, utilizando los códigos de productos utilizados recientemente y/o los marcados como favoritos.

## RESTRINGIDA



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	56 de 97			

## RESTRINGIDA



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Pagos y Transferencias</b> .
<b>2.</b>	Seleccionar <b>Pagos y Transferencias a Código de Producto Red Coopcentral</b> .
<b>3.</b>	Digitar el <b>código de producto</b> o dar clic sobre cualquiera de los <b>códigos de producto recientes o favoritos</b> , que se visualizan en la parte inferior.
<b>4.</b>	En la ventana de resumen de la operación, pulsar el botón <b>OK</b> .
<b>5.</b>	En la ventana de Código de producto, pulsar el botón <b>Continuar</b> .
<b>6.</b>	Seleccionar de la lista, la <b>cuenta</b> de la cual se va a realizar el débito.
<b>7.</b>	Ingresar el <b>monto o valor</b> de la transferencia. <i>La aplicación de Banca Móvil no permite valores con decimales</i>
<b>8.</b>	En el campo <b>Concepto</b> , digitar el motivo que genera la transferencia. Campo obligatorio. Para seguir con la transacción pulsar el botón <b>Continuar</b> .
<b>9.</b>	Confirmar el <b>costo de la comisión</b> pulsando el botón <b>Continuar</b> . En caso de no estar de acuerdo con la comisión pulsar el botón <b>Cancelar</b> .
<b>10.</b>	Ingresar el <b>código de seguridad</b> enviado al celular y/o correo electrónico del Asociado/Cliente. Para finalizar pulsar el botón <b>Enviar</b> .
<b>11.</b>	De manera inmediata en la Banca Móvil se muestra un mensaje confirmando la información relacionada con la transferencia de fondos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entidad a la cual se hizo la transferencia.</li> <li>✓ Número de la cuenta destino: últimos 4 dígitos de la cuenta.</li> <li>✓ Número asignado por la Red Coopcentral a la transacción.</li> <li>✓ Fecha y hora de la transacción.</li> <li>✓ Costo de la transacción.</li> <li>✓ Monto o valor de la transacción.</li> </ul> Para salir de la ventana, se pulsa el botón <b>Finalizar</b> .

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		IMGO-012403	
	VERSIÓN	FECHA		
	08	2020-MAY-07		
	57 de 97			

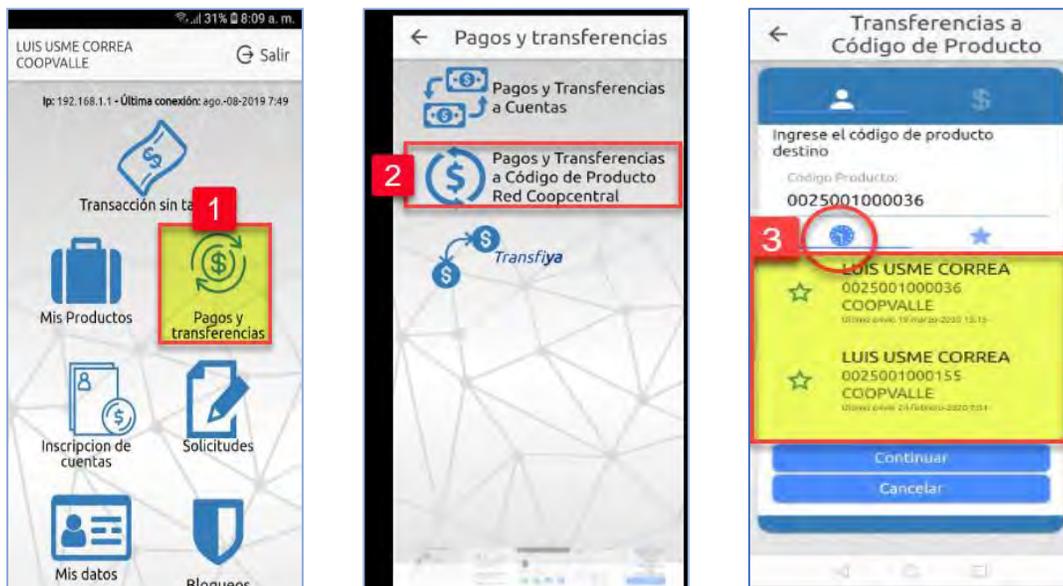
**RESTRINGIDA**

#### 5.6.4. Transacciones con Códigos de Producto recientes o favoritos

A continuación, se describen los pasos para utilizar los Códigos de Producto recientes o los marcados como favoritos:

##### 5.6.4.1. Códigos de Producto recientes

Banca Móvil permite visualizar los últimos 5 códigos de producto utilizados recientemente por el Asociado/Cliente, en las operaciones realizadas por este canal. A continuación, se describe el proceso para acceder a los código de producto recientes:



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Pagos y Transferencias</b> .
<b>2.</b>	Seleccionar <b>Pagos y Transferencias a Código de Producto Red Coopcentral</b> .
<b>3.</b>	Seleccionar el icono de transacciones <b>Recientes</b> . De inmediato se visualizan los <b>últimos códigos de producto utilizados en las transacciones de transferencias y/o pago de obligaciones</b> , como se muestra en la imagen.
	Para realizar transferencias o pagos de obligaciones, consultar los numerales 5.6.3 Transferencias con códigos de producto y 5.7 Pago de obligaciones con códigos de producto, de este instructivo.

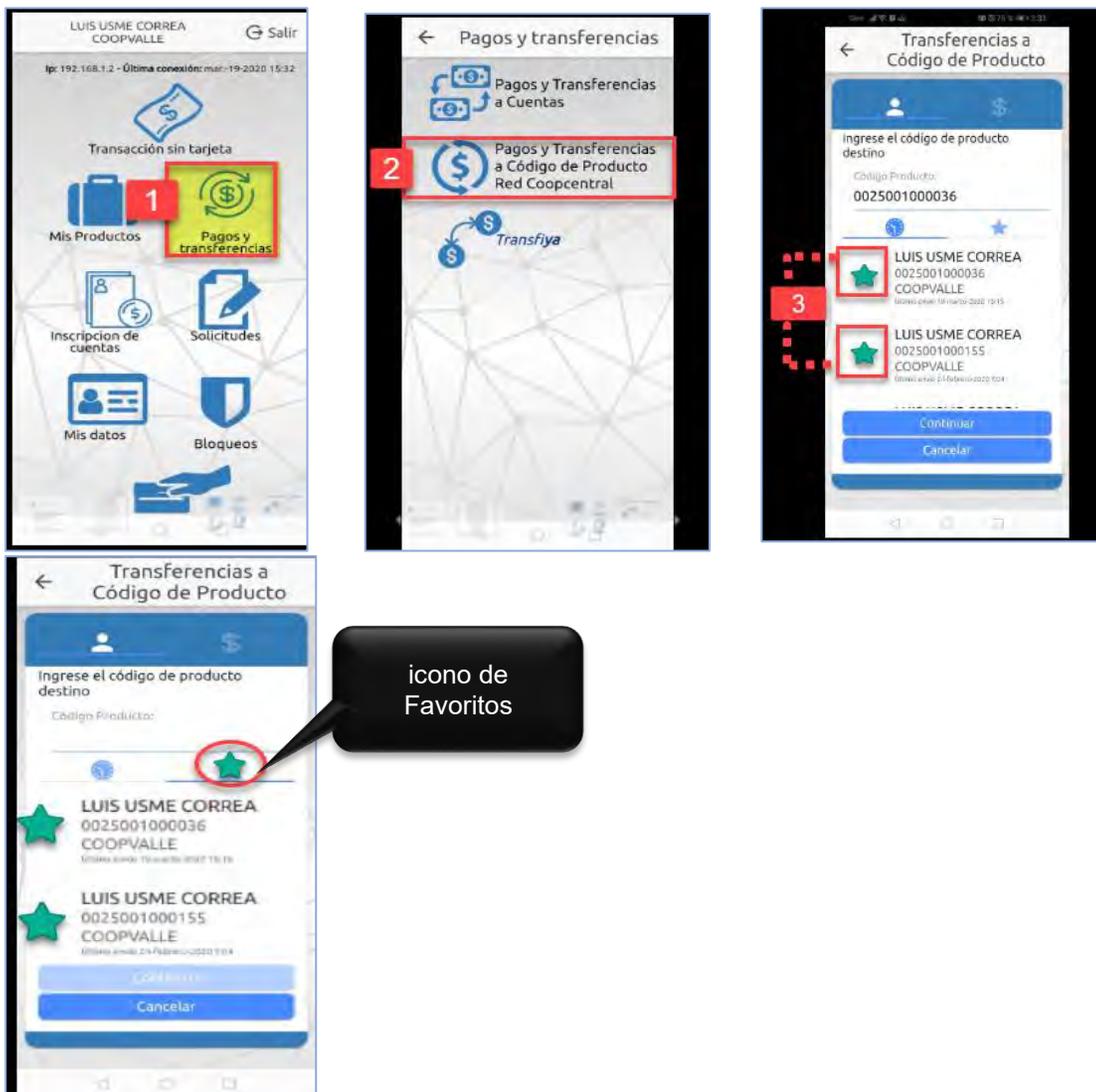
	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	58 de 97			

RESTRINGIDA

### 5.6.4.2. Códigos de Producto favoritos

Banca Móvil permite marcar como favoritos, los Códigos de Productos con los cuales se han realizado transacciones de transferencias y/o pagos, con el fin de no tener que digitar estos.

El sistema no tiene restricciones en cuanto al número de Códigos de Producto que pueden marcarse como favoritos. A continuación, se describe el proceso para marcar los CP favoritos:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	
	59 de 97		

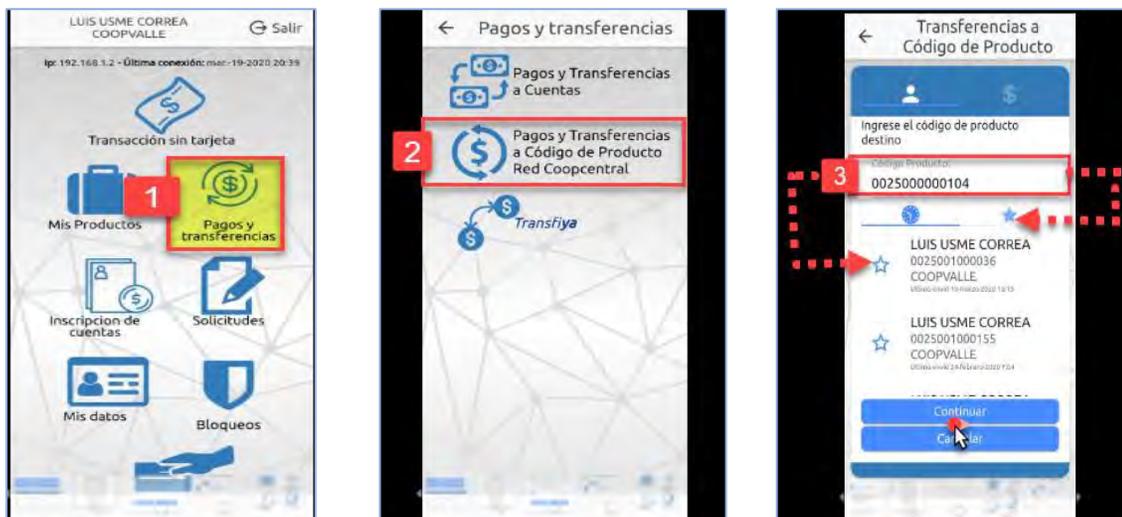
## RESTRINGIDA

- |           |  |
|-----------|--|
| <b>1.</b> | Seleccionar la opción de <b>Pagos y Transferencias</b> .   |
| <b>2.</b> | Seleccionar <b>Pagos y Transferencias a Código de Producto Red Coopcentral</b> .   |
| <b>3.</b> | Seleccionar el código (s) de producto que se desea marcar como favorito, <b>dando clic en el icono de estrella</b> .<br><b>Al seleccionar el icono de “favoritos” se visualizan los CP marcados.</b> |

### 5.7. Pago de Obligaciones con códigos de producto

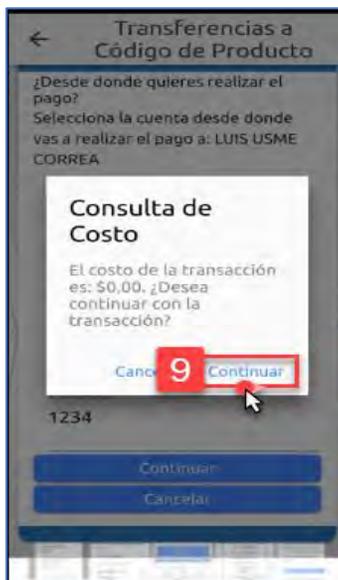
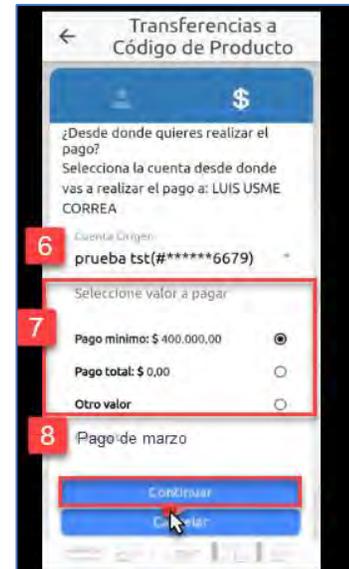
Esta opción permite realizar pago de obligaciones o cupo de crédito rotativo, utilizando el código de producto asignado por el sistema.

A continuación, se describe el proceso para realizar transferencias de fondos utilizando el código de producto:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	60 de 97			

## RESTRINGIDA



<b>1.</b>	<b>Seleccionar la opción de Pagos y Transferencias.</b>
<b>2.</b>	<b>Seleccionar Pagos y Transferencias a Código de Producto Red Coopcentral.</b>
<b>3.</b>	<b>Digitar el código de producto o dar clic sobre cualquiera de los códigos de producto recientes o favoritos.</b>
<b>4.</b>	<b>En la ventana de resumen de la operación, pulsar el botón OK.</b>
<b>5.</b>	<b>En la ventana de Código de producto, pulsar el botón Continuar.</b>
<b>6.</b>	<b>Seleccionar de la lista, la cuenta o producto de la cual se va a realizar el débito.</b>

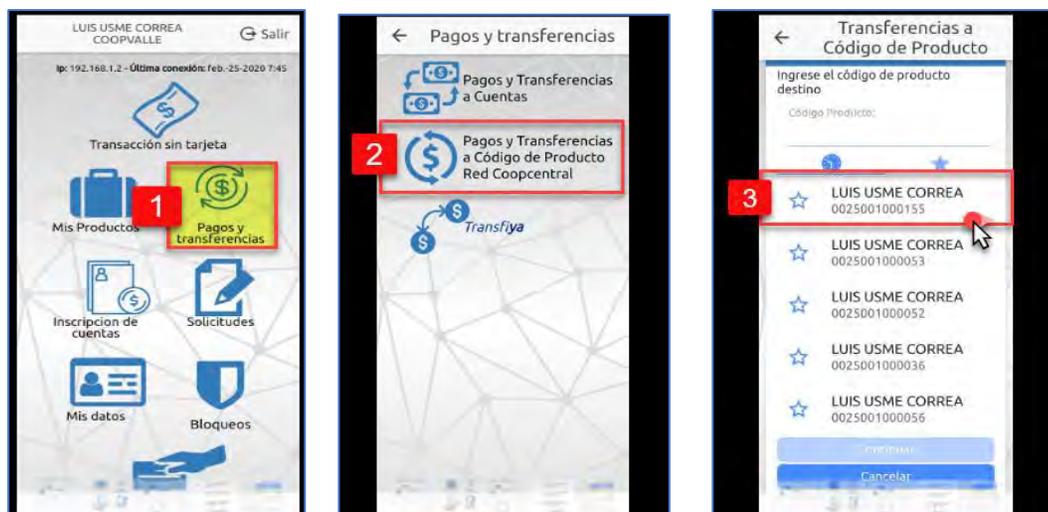
	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	61 de 97			

## RESTRINGIDA

<b>7.</b>	Seleccionar el <b>valor</b> de la obligación a pagar: <b>valor mínimo, total y otro valor</b> . <i>La aplicación de Banca Móvil no permite valores con decimales.</i>
<b>8.</b>	En el campo <b>Concepto</b> , digitar el motivo que genera la transferencia. Campo obligatorio. Para seguir con la transacción pulsar el botón <b>Continuar</b> .
<b>9.</b>	Confirmar el <b>costo de la comisión</b> pulsando el botón <b>Continuar</b> . En caso de no estar de acuerdo con la comisión pulsar el botón <b>Cancelar</b> .
<b>10.</b>	Ingresar el <b>código de seguridad</b> enviado al celular y/o correo electrónico del Asociado/Ciente. Para finalizar pulsar el botón <b>Enviar</b> .
<b>11.</b>	De manera inmediata en la Banca Móvil se muestra un mensaje confirmando la información relacionada con la transferencia de fondos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Entidad destino del pago de la obligación.</i></li> <li>✓ <i>Número de la obligación: últimos 4 dígitos de la cuenta.</i></li> <li>✓ <i>Número asignado por la Red Coopcentral a la transacción.</i></li> <li>✓ <i>Fecha y hora de la transacción.</i></li> <li>✓ <i>Costo de la transacción.</i></li> <li>✓ <i>Monto o valor de la transacción.</i></li> </ul> Para salir de la ventana, se pulsa el botón <b>Finalizar</b> .

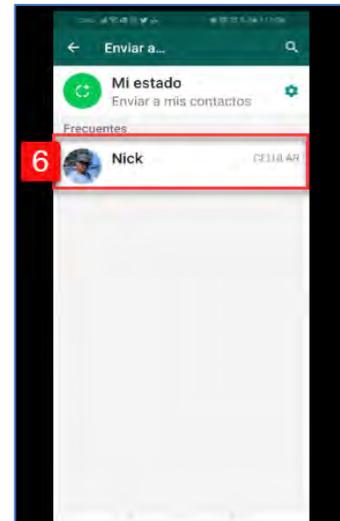
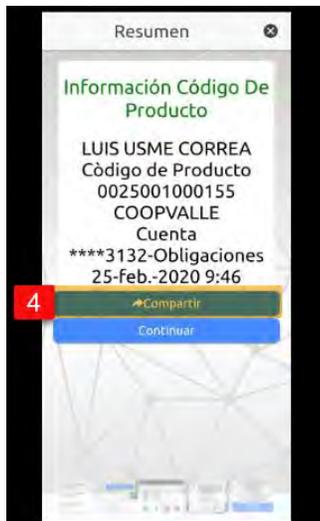
### 5.8. Compartir códigos de producto

Esta utilidad permite que el Asociado/Ciente pueda compartir a través de las redes sociales, correo electrónico o WhatsApp un código de producto a cualquiera de los contactos que tenga creados en el celular, con el fin de que le realicen transferencias de fondos o pago de obligaciones que tenga en la Entidad. A continuación, se describe el proceso para compartir códigos de producto:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	62 de 97			

RESTRINGIDA



1. Seleccionar la opción de **Pagos y Transferencias**.
2. Seleccionar **Pagos y Transferencias a Código de Producto Red Coopcentral**.
3. Seleccionar el **código de producto** que se va a compartir, con el contacto.
4. En la ventana de **resumen de la operación**, pulsar el botón **Compartir**.
5. Seleccionar la **red social o correo electrónico** a través del cual se va a enviar el número del código de producto seleccionado.
6. Seleccionar el **contacto** al cual se va a enviar la información.
7. Pulsar el botón de **enviar** ➡.

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	63 de 97			

**RESTRINGIDA**

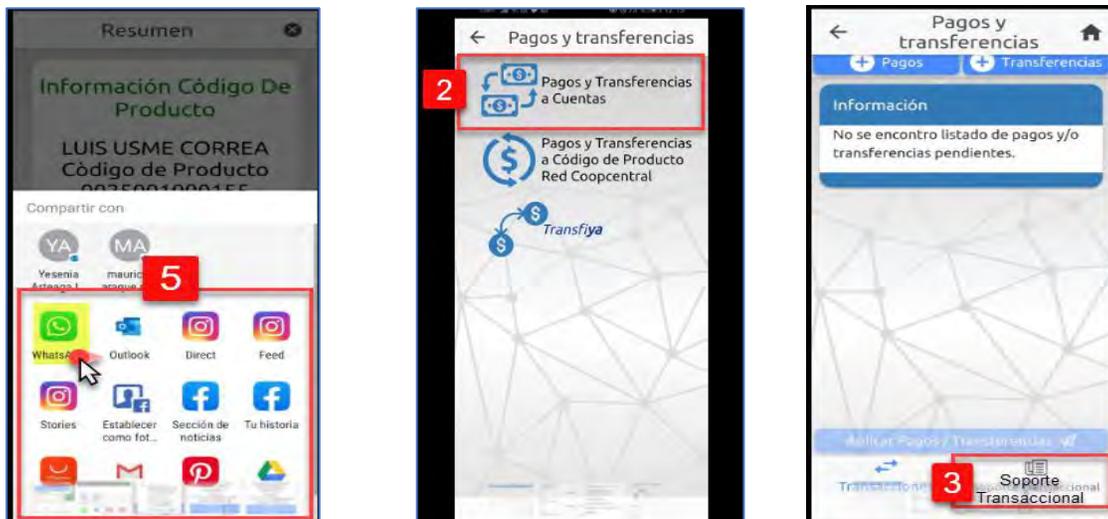
### 5.9. Recibir transferencias interbancarias

Esta opción permite que un Asociado/Ciente vinculado a una entidad de la Red Coopcentral pueda recibir transferencias en sus cuentas de ahorros y/o cupos de crédito, originadas desde entidades del sector financiero en cualquiera de los ciclos de compensación definidos por ACH Colombia

- \* Para recibir transferencias interbancarias el Asociado/Ciente debe informar a la persona que va a realizar la transferencia desde un banco, el Código del producto (CP) asociado a su cuenta de ahorros o cupo de crédito, el cual se puede consultar en la opción de “Mis Productos”.
- \* Al momento de realizar el envío de una transferencia de fondos desde la entidad originadora (banco), la persona que realiza el traslado de fondos debe seleccionar como banco destino al “Banco Cooperativo Coopcentral”, quien a través de ACH envía la transferencia a la cuenta del Asociado/Ciente matriculada en la entidad.

### 5.10. Consultar Soporte Transaccional

Esta utilidad permite visualizar las transacciones financieras realizadas por el Asociado/Ciente en Banca Móvil y el estado de las mismas (exitosas o declinadas). A continuación, se describe el proceso para realizar esta consulta:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		IMGO-012403	
	VERSIÓN	FECHA		
	08	2020-MAY-07		
	64 de 97			

RESTRINGIDA



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Pagos y Transferencias</b> .
<b>2.</b>	Seleccionar <b>Pagos y Transferencias a Cuentas</b> .
<b>3.</b>	Pulsar el icono de <b>Soporte Transaccional</b> .
<b>4</b>	Pulsar el icono  <b>Detalle</b> . Inmediatamente se visualiza la información de la transacción

### 5.11. TransfiYa

Esta opción permite que un Asociado/Cliente pueda Enviar, Recibir y Solicitar Dinero a cualquier usuario de las entidades de la Red Coopcentral y/o de cualquier banco de manera inmediata y por bajos montos a través de ACH Colombia, usando como medio el celular.

- \* Las operaciones de Envío, Recepción y Solicitud de dinero son aplicadas por ACH Colombia en las cuentas del usuario receptor, en línea.
- \* El usuario receptor podrá rechazar el envío de dinero en cualquier momento. Si pasadas 24 horas, el usuario no ha aceptado la transferencia, el sistema reversa la transacción y acredita el dinero a la cuenta del usuario originador (asociado/cliente que envió el dinero).
- \* Una vez Enviado el Dinero, ACH Colombia genera al usuario receptor un mensaje de texto notificándole que le ha sido enviado dinero y el número de celular desde el cual se originó la transacción.
- \* El número celular desde el cual se originan las operaciones no podrá estar matriculado a otro usuario, bien sea en una de las Entidades de la Red o en una entidad bancaria.

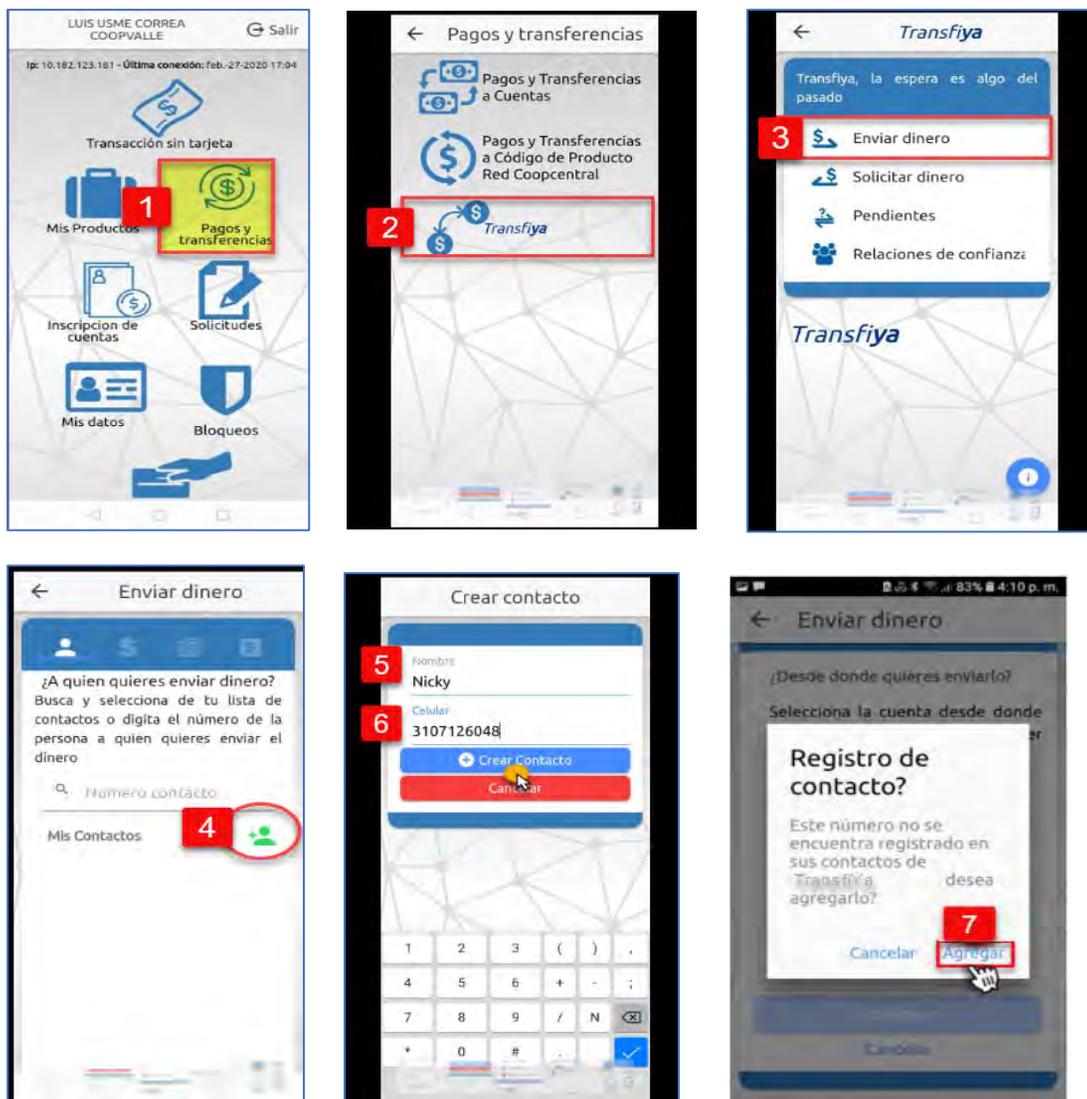
	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	
	65 de 97		

## RESTRINGIDA

- \* Para el Envío de Dinero, el Asociado/Ciente deberá tener creado el “contacto” al cual le va a realizar el envío. Para crearlo deberá seleccionar la opción de TransfiYa / Añadir Contactos.

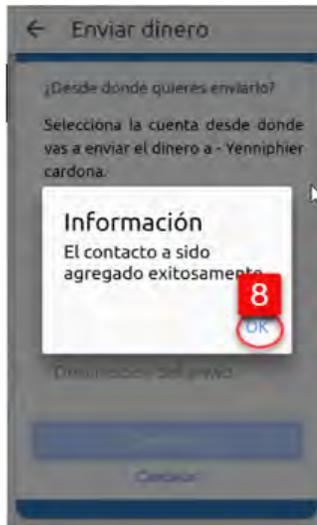
### 5.11.1. Añadir contactos para Enviar Dinero

Esta utilidad permite crear nuevos contactos asociados a un número de celular, con el fin de Enviar dinero. A continuación, se describe el proceso para la creación de un nuevo contacto:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	66 de 97			

**RESTRINGIDA**

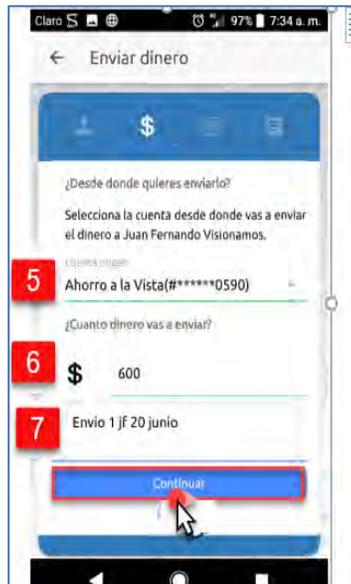


- |           |   |
|-----------|---|
| <b>1.</b> | Seleccionar la opción de <b>Pagos y Transferencias</b> .  |
| <b>2.</b> | Pulsar el icono de <b>TransfiYa</b> .   |
| <b>3.</b> | Seleccionar la opción de <b>Enviar Dinero</b> .   |
| <b>4.</b> | Pulsar el icono de <b>Mis Contactos</b> .   |
| <b>5.</b> | <b>Digitar el nombre</b> del contacto.  |
| <b>6.</b> | Digitar el <b>número de celular del contacto</b> . Para finalizar se pulsa el botón <b>Crear Contacto</b> .   |
| <b>7.</b> | Registrar el contacto pulsando el botón <b>Agregar</b> .  |
| <b>8.</b> | A continuación, el sistema confirma la creación del contacto; para finalizar se pulsa el botón <b>OK</b> , el cual lleva al asociado/cliente a la ventana de Envío de Dinero. |

### **5.11.2. Enviar dinero**

A continuación, se describe el proceso para Enviar Dinero:

## RESTRINGIDA



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		IMGO-012403	
	VERSIÓN	FECHA		
	08	2020-MAY-07		
	68 de 97			

## RESTRINGIDA

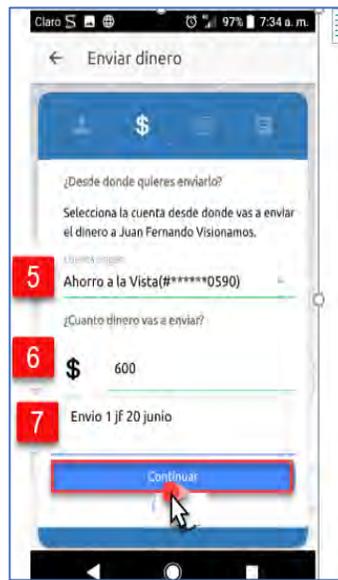
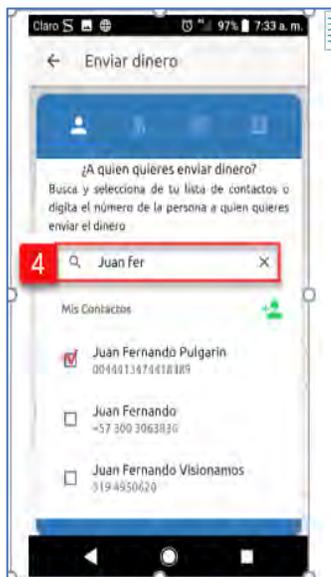


<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Pagos y Transferencias</b> .
<b>2.</b>	Pulsar el icono de <b>TransfiYa</b> .
<b>3.</b>	Seleccionar <b>Enviar Dinero</b> .
<b>4.</b>	Digitar en el <b>campo de búsqueda</b> el número <b>celular</b> al cual se le va a Enviar el Dinero. El Asociado/Ciente también puede seleccionar de <b>la lista de contactos</b> el número celular que requiere, como se muestra en la imagen. ,
<b>5.</b>	A continuación, se selecciona la <b>cuenta</b> desde la cual el Asociado/Ciente (cliente originador), va a Enviar el Dinero.
<b>6.</b>	Digitar el <b>Valor</b> a enviar.
<b>7.</b>	Ingresar <b>una breve descripción</b> del motivo que genera el envío del dinero y finaliza pulsando el botón <b>Continuar</b> .
<b>8.</b>	Ingresar el <b>código de seguridad</b> enviado al celular. Finaliza pulsando el botón <b>Enviar</b> .
<b>9.</b>	Pulsar el botón <b>Enviar Dinero</b> .
<b>10.</b>	A continuación, el sistema muestra el <b>costo de la transacción</b> . Si se desea seguir con la operación se pulsa el botón <b>Continuar</b> , en caso contrario se pulsa el botón <b>Cancelar</b> .
<b>11.</b>	De manera inmediata se muestra el estado del Envío del Dinero (exitoso o declinado). Para salir de esta ventana se pulsa el botón <b>Finalizar</b> .

### 5.11.3. Compartir recibo de envío de dinero

Esta utilidad permite que al Asociado/Ciente pueda compartir a través de redes sociales, correo electrónico o WhatsApp el soporte de la transacción. A continuación, se describe el proceso para compartir el recibo de una operación:

**RESTRINGIDA**



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		IMGO-012403	
	VERSIÓN	FECHA		
	08	2020-MAY-07		
	70 de 97			

## RESTRINGIDA



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Pagos y Transferencias</b> .
<b>2.</b>	Pulsar el icono de <b>TransfiYa</b> .
<b>3.</b>	Seleccionar <b>Enviar Dinero</b> .
<b>4.</b>	Digitar en el <b>campo de búsqueda</b> el <b>número celular</b> al cual se le va a Enviar el Dinero. El Asociado/Cliente también puede seleccionar de <b>la lista de contactos</b> el número celular que requiere, como se muestra en la imagen.
<b>5.</b>	A continuación, se selecciona la <b>cuenta</b> desde la cual el Asociado/Cliente (cliente originador) va a Enviar el Dinero.
<b>6.</b>	Digitar el <b>Valor</b> a enviar.
<b>7.</b>	Ingresar <b>una breve descripción</b> del motivo que genera el envío del dinero y finaliza pulsando el botón <b>Continuar</b> .
<b>8.</b>	Ingresar el <b>código de seguridad</b> enviado al celular. Finaliza pulsando el botón <b>Enviar</b> .
<b>9.</b>	Pulsar el botón <b>Enviar Dinero</b> .
<b>10.</b>	A continuación, el sistema muestra el <b>costo de la transacción</b> . Si se desea seguir con la operación se pulsa el botón <b>Continuar</b> , en caso contrario se pulsa el botón <b>Cancelar</b> .
<b>11.</b>	De manera inmediata se muestra el estado del Envío del Dinero. <b>Para enviar el recibo</b> , pulsar el botón <b>Compartir</b> ; esta opción habilita las <b>redes sociales o correos electrónicos</b> , para que el Asociado/Cliente <b>seleccione por cual de ellos desea compartir la información del Envío del Dinero</b> .

### 5.11.4. Solicitar dinero

Esta opción permite que una persona pueda solicitar dinero a otra, para que esta última la transfiera el dinero a la cuenta del solicitante, mediante el celular.

A continuación, se describe el proceso para Solicitar Dinero:

**RESTRINGIDA**



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	
	72 de 97		

**RESTRINGIDA**

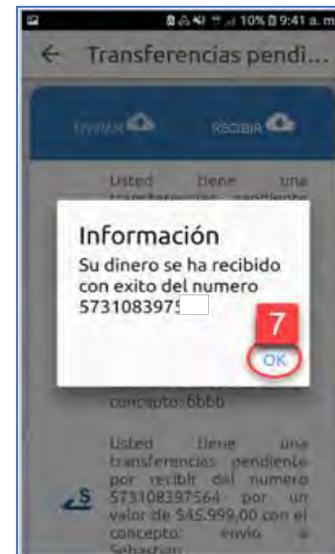
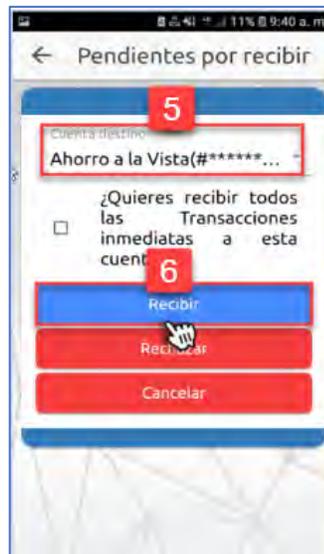
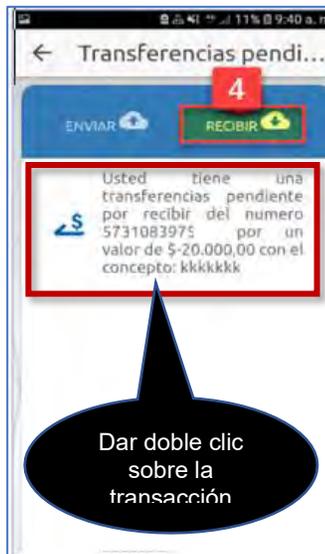


<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Pagos y Transferencias</b> .
<b>2.</b>	Pulsar el botón de <b>TransfiYa</b> .
<b>3.</b>	Seleccionar <b>Solicitar Dinero</b>
<b>4.</b>	<b>Digitar el nombre del contacto o número celular</b> al cual se le va a <b>Solicitar Dinero</b> . Para seleccionar el contacto se pulsa el botón de <b>Mis Contactos</b> , al dar clic en este botón se despliega la ventana con los contactos que se tienen creados en el celular,
<b>5.</b>	Seleccionar la <b>cuenta</b> en la cual se desea <b>recibir el dinero</b> .
<b>6.</b>	Digitar el <b>Valor a solicitar</b> .
<b>7.</b>	Ingresar una breve <b>descripción del motivo que genera la solicitud de dinero</b> y finaliza pulsando el botón <b>Continuar</b> .
<b>8.</b>	En el resumen de la operación, pulsar el botón <b>Solicitar Dinero</b> .
<b>9.</b>	De manera inmediata el sistema muestra que la Solicitud de Dinero ha sido exitosa o declinada. Para salir de esta ventana se da clic en el botón <b>Finalizar</b> .

#### **5.11.5. Recibir dinero**

Esta utilidad permite que un usuario receptor acepte el envío de dinero por parte de un usuario originador. En determinado momento el usuario receptor podrá rechazar la transferencia. A continuación se describe el proceso para aceptar el envío de dinero

## RESTRINGIDA



- |           |   |
|-----------|---|
| <b>1.</b> | Seleccionar la opción de <b>Pagos y Transferencias</b> .  |
| <b>2.</b> | Pulsar la opción <b>TransfiYa</b> .   |
| <b>3.</b> | Seleccionar la opción <b>Pendientes</b> .   |
| <b>4.</b> | Pulsar el icono de <b>Recibir</b>  . A continuación, el sistema muestra el dinero enviado por el cliente originador, <b>dar clic en la transacción</b> . |
| <b>5.</b> | A continuación, seleccionar la <b>cuenta</b> en la cual se desea recibir el dinero.   |
| <b>6.</b> | Pulsar el botón <b>Recibir</b> .  |

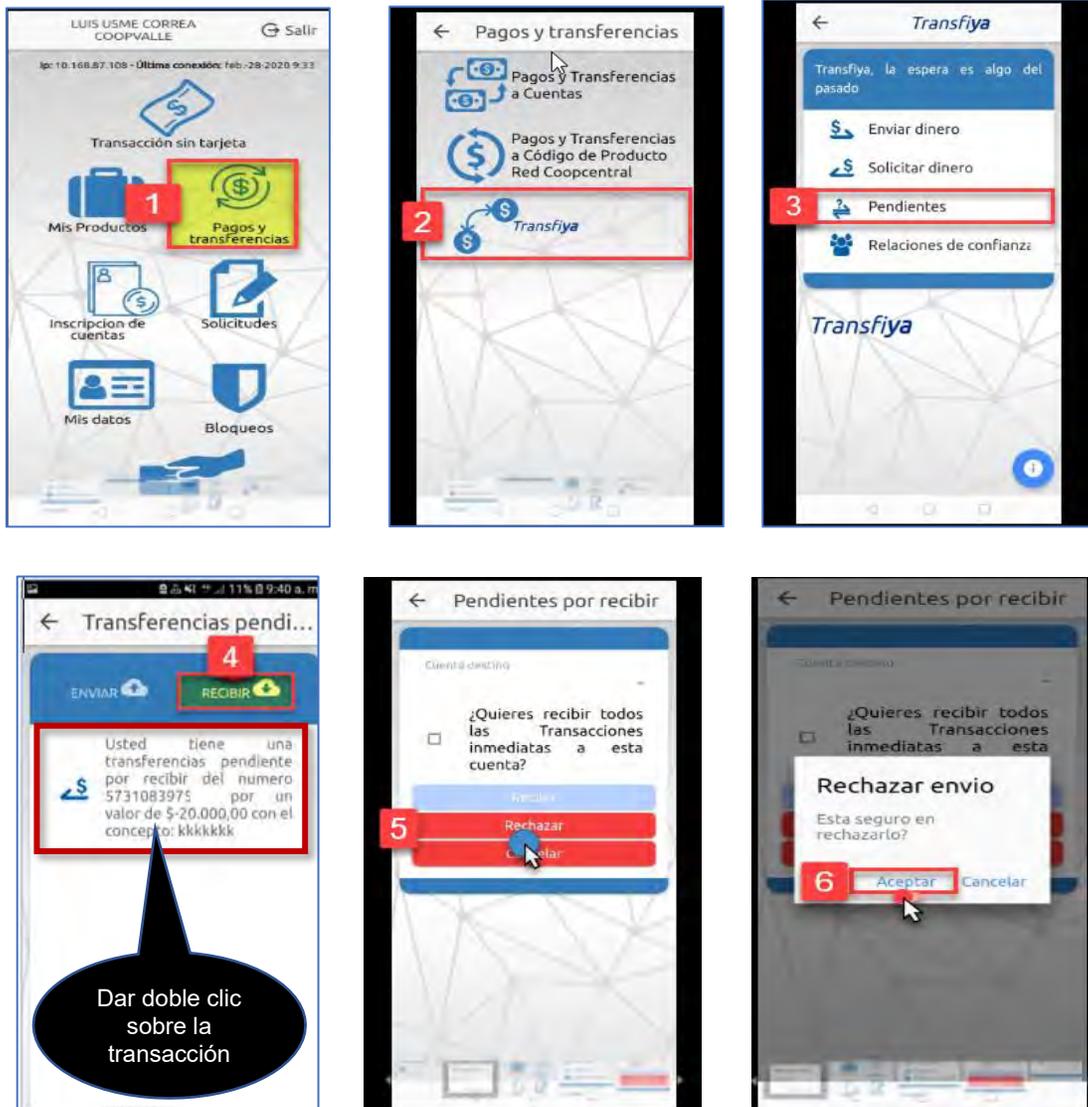
## RESTRINGIDA

7. De inmediato el sistema confirma la acreditación del dinero en la cuenta seleccionada; para finalizar pulsar el botón **OK**.

### 5.11.6. Rechazar envío de dinero

Esta utilidad permite que un cliente receptor, rechace el Envío de Dinero por parte de un cliente originador.

A continuación, se describe el proceso para rechazar el envío de dinero:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
			75 de 97	

## RESTRINGIDA

<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Pagos y Transferencias</b> .
<b>2.</b>	Pulsar la opción <b>TransfiYa</b> .
<b>3.</b>	Seleccionar la opción <b>Pendientes</b> .
<b>4.</b>	Pulsar el icono de <b>Recibir</b>  . A continuación, el sistema muestra el dinero enviado por el cliente originador, <b>dar clic en la transacción</b> .
<b>5.</b>	Pulsar el botón <b>Rechazar</b> .
<b>6.</b>	Confirmar el rechazo de la transferencia, pulsando el botón <b>Aceptar</b> .

### 5.11.7. Establecer relaciones de confianza

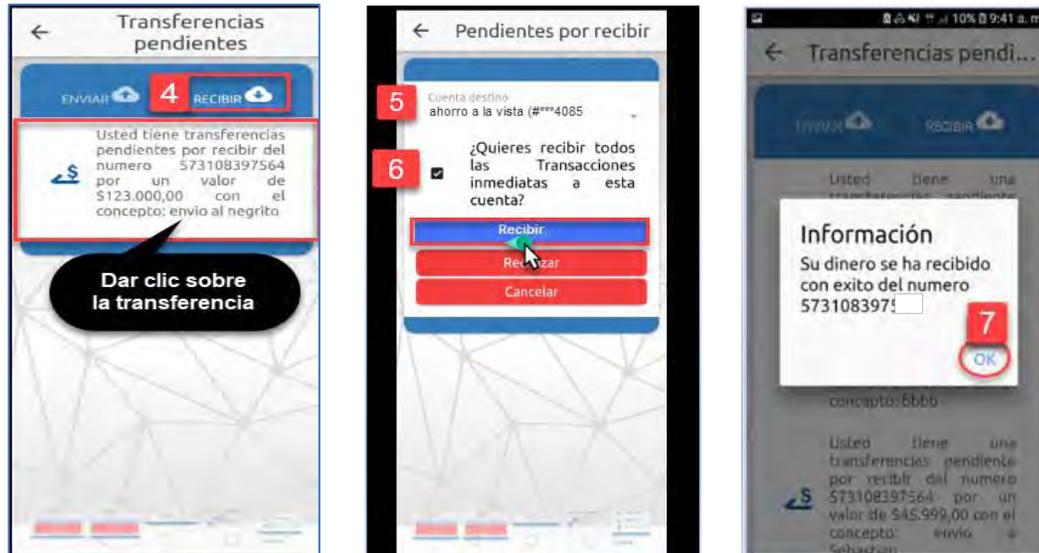
La relación de confianza se establece cuando un cliente originador, Envía Dinero por primera vez a un cliente receptor y este último marca la cuenta para que el dinero se acredite siempre, a este mismo producto.

- \* Si el cliente receptor desea establecer una relación de confianza con varios de sus productos por ej.: que el dinero sea depositado en su cupo de crédito en vez de su cuenta (s) de ahorros, deberá eliminar la relación de confianza anterior y realizar el proceso que se describe a continuación:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	76 de 97			

**RESTRINGIDA**



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Pagos y Transferencias</b> .
<b>2.</b>	Seleccionar la opción <b>TransfiYa</b> .
<b>3.</b>	Seleccionar la opción de <b>Pendientes</b> .
<b>4.</b>	Pulsar el icono de <b>Recibir</b>  . A continuación, el sistema muestra el dinero enviado por el cliente originador, <b>dar clic en la transacción</b> .
<b>5.</b>	Seleccionar la <b>cuenta</b> o <b>producto</b> , en el que se desea recibir el dinero.
<b>6.</b>	Activar la casilla de <b>¿Quieres recibir todas las transacciones a esta cuenta?</b> y pulsar el botón <b>Recibir</b> .
<b>7.</b>	De inmediato el sistema establece la “Relación de Confianza” mostrando el siguiente mensaje: <i>Su dinero ha sido recibido con éxito en el número celular xxx</i> . Para finalizar pulsar el botón <b>OK</b> .

### **5.11.8. Consultar Relaciones de Confianza**

Esta utilidad permite consultar los números de celular con los cuales se ha establecido la relación de confianza. A continuación, se describe el proceso para realizar esta consulta:

RESTRINGIDA



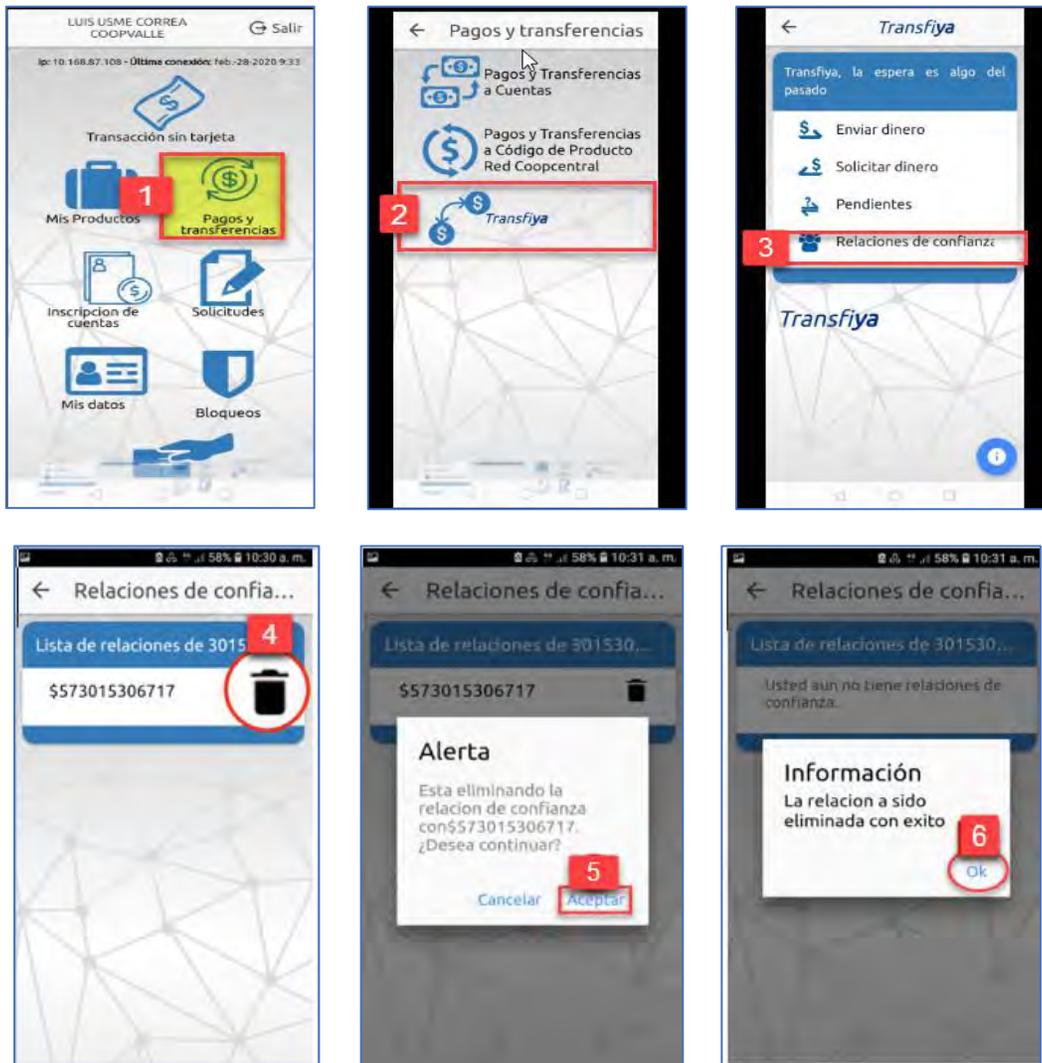
- |           |  |
|-----------|--|
| <b>1.</b> | Seleccionar la opción <b>Pagos y Transferencias</b> .  |
| <b>2.</b> | Pulsar la opción de <b>TransfiYa</b> .   |
| <b>3.</b> | Seleccionar la opción <b>Relaciones de Confianza</b> .   |
|           | De inmediato se visualizarán todos los números de celular con los cuales se tienen las relaciones de confianza |

**RESTRINGIDA**

### 5.11.9. Eliminar Relaciones de Confianza

Esta utilidad permite eliminar las relaciones de confianza que el Asociado/Ciente ha establecido con un número celular.

A continuación, se describe el proceso para consultar o eliminar una relación de confianza:



- |           |  |
|-----------|--|
| <b>1.</b> | Seleccionar la opción <b>Pagos y Transferencias</b> .  |
| <b>2.</b> | Pulsar la opción de <b>TransfiYa</b> .                 |
| <b>3.</b> | Seleccionar la opción <b>Relaciones de Confianza</b> . |

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	
	79 de 97		

## RESTRINGIDA

4. Del listado de Relaciones de Confianza, seleccionar el **número celular que se va a eliminar** y pulsar el icono **Eliminar** .
5. A continuación, el sistema muestra al Asociado/Ciente un mensaje para confirmar la **eliminación de la Relación de Confianza**, para ello se pulsa el botón **Aceptar**.
6. Una vez ejecutado la acción anterior, el sistema muestra la eliminación de la relación de confianza, para cerrar este mensaje de pulsa el botón **OK**.

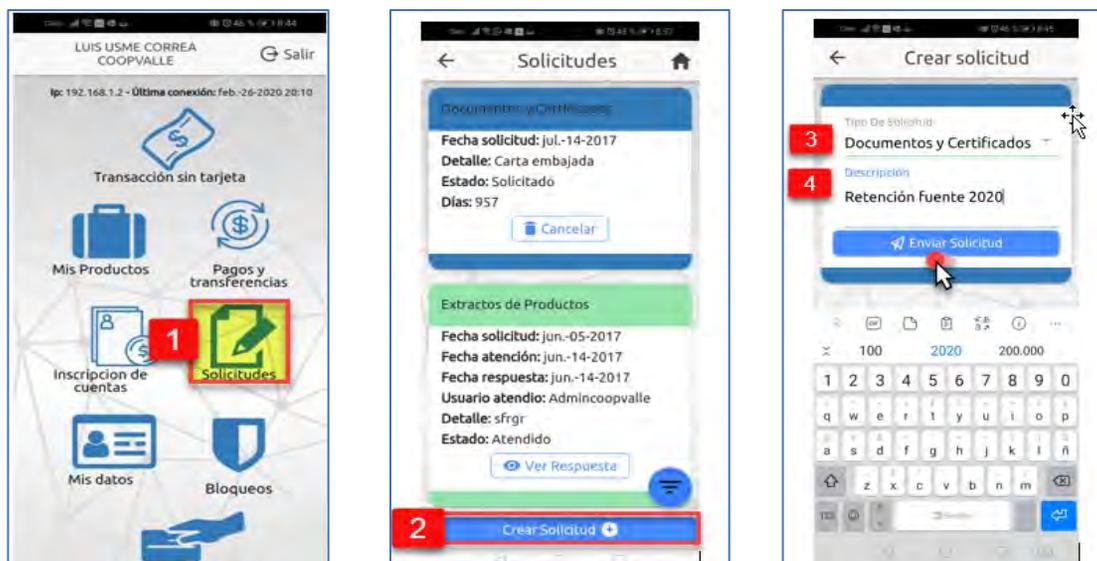
### 5.12. Solicitudes

Esta opción permite que el Asociado/Ciente pueda solicitar documentos o información acerca de los productos que tiene la Entidad.

Las solicitudes realizadas por los Asociados/Cientes, serán direccionadas por el sistema al Administrador del Portal Transaccional de la Entidad, para que sea gestionada por este.

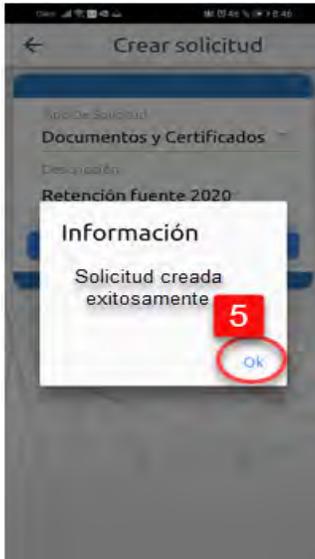
#### 5.12.1. Realizar Solicitudes

Para solicitar un documento o información sobre productos, se deben llevar a cabo los siguientes pasos:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	80 de 97			

**RESTRINGIDA**



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Solicitudes</b> .
<b>2.</b>	Pulsar el botón de <b>Crear Solicitud</b> .
<b>3.</b>	Seleccionar de la lista, <b>el tipo de solicitud</b> que requiere el Asociado/Cliente: extractos de productos, documentos y certificados, información de productos y servicios.
<b>4.</b>	Ingresar una breve <b>descripción</b> acerca del documento o información a solicitar. Para continuar pulsar el botón <b>Enviar Solicitud</b> .
<b>5</b>	En el mensaje de confirmación del envío de la solicitud, pulsar el botón <b>OK</b> . A continuación, el asociado/cliente puede visualizar la solicitud con el estado <b>"solicitado"</b> .

### **5.12.2. Cancelar solicitudes**

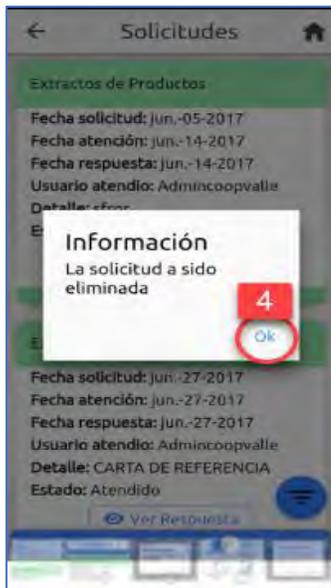
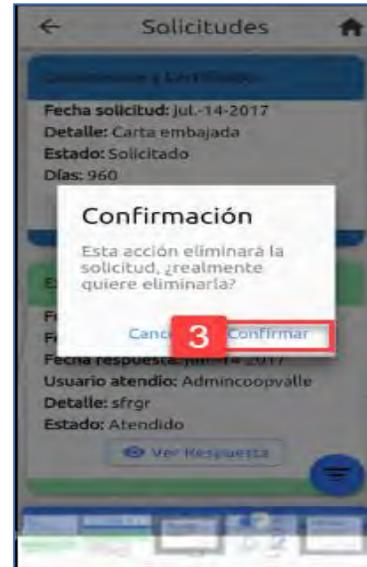
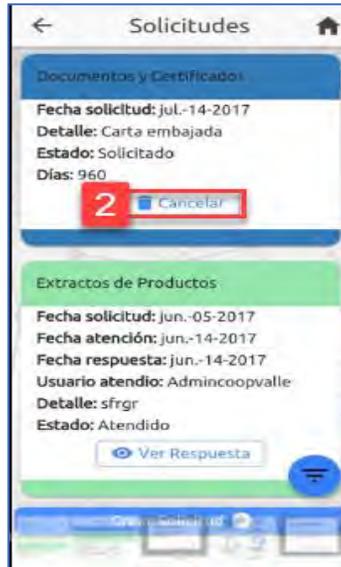
Esta opción permite cancelar la solicitud efectuada por el Asociado/Cliente, relacionada con un documento o información acerca de productos.

La solicitud de un documento puede ser cancelada, siempre y cuando ésta no haya sido atendida por la Entidad.

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	81 de 97			

## RESTRINGIDA

A continuación, se describen los pasos para cancelar una solicitud:



- |           |  |
|-----------|--|
| <b>1.</b> | Seleccionar la opción de <b>Solicitudes</b> .  |
| <b>2.</b> | Ubicar la solicitud que se desea cancelar y pulsar el icono de <b>Cancelar</b> .                       |
| <b>3.</b> | En el mensaje de confirmación sobre la cancelación de la solicitud, pulsar el botón <b>Confirmar</b> . |

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	82 de 97			

**RESTRINGIDA**

El sistema muestra a continuación la confirmación de la solicitud como “**eliminada**”. Para cerrar este mensaje dar clic con el mouse en el botón **OK**.

### 5.12.3. Consultar solicitudes

Esta opción permite que el Asociado/Ciente consulte el estado de las solicitudes enviadas a la Entidad.

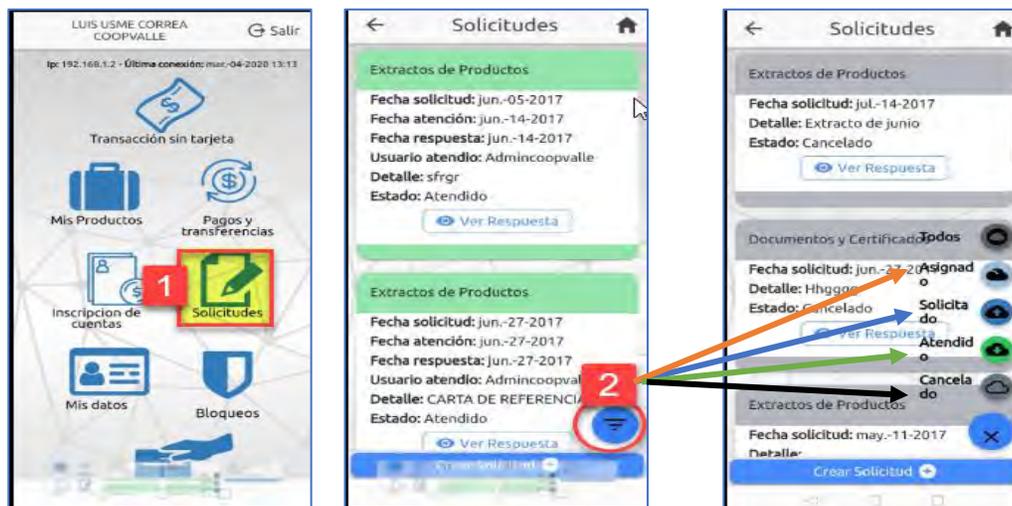
- \* Una vez atendida la solicitud por parte de la Entidad a través del módulo de administración del Portal Transaccional, el sistema automáticamente enviará al Asociado/Ciente la respuesta o documento al correo electrónico que este tenga registrado en la Entidad.
- \* Para abrir el documento enviado en formato PDF, el Asociado/Ciente deberá digitar su documento de identificación.

### 5.12.4. Estados de las solicitudes

A continuación, se relacionan los diferentes estados que puede presentar una solicitud desde el momento que es enviada a la Entidad, hasta que esta da respuesta:

	<i>Permite visualizar todas las solicitudes y sus estados.</i>
	<i>Documento solicitado por el Asociado/Ciente, pero no se ha gestionado.</i>
	<i>Solicitud asignada a un empleado de la Entidad, para realizar la gestión</i>
	<i>Solicitud atendida por la Entidad.</i>
	<i>Solicitud cancelada por el Asociado/Ciente.</i>

Para realizar la consulta de las solicitudes, se deben realizar los siguientes pasos:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	83 de 97			

**RESTRINGIDA**

<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Solicitudes</b> .
<b>2.</b>	Pulsar el icono de <b>Estado de Solicitudes</b> .
	A continuación, se visualizarán los estados de las solicitudes: <b>asignado, solicitado, atendido o cancelado</b> . El Asociado/Cliente podrá seleccionar cualquiera de los estados, pulsando el icono que corresponda y de esta manera visualizará las solicitudes que ha realizado a la entidad.

### 5.13. Mis datos

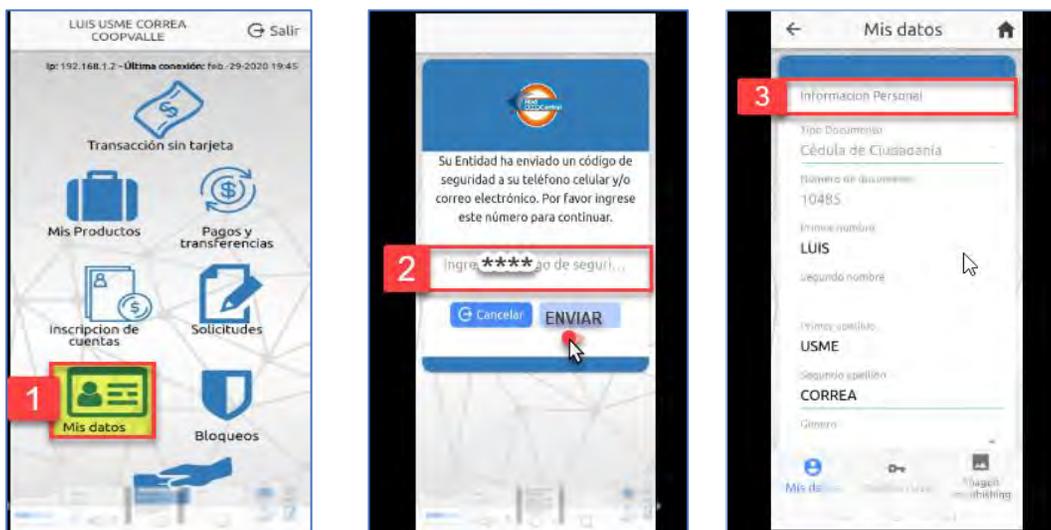
Esta opción permite consultar y modificar información del Asociado/Cliente, tal como:

- \* Consultar y modificar la información personal.
- \* Consultar y modificar información adicional como cargo de la persona, dirección de la empresa en que labora, ocupación, entre otra información.
- \* Consultar su información financiera (activos, pasivos, entre otra información).
- \* Cambiar la contraseña de acceso a la Banca Móvil.
- \* Modificar la imagen y frase antiphishing o de seguridad.

*Es importante aclarar que la información que modifique el Asociado/Cliente será enviada por el sistema a la Entidad, para que sea validada por esta. Una vez verificados los cambios realizados, será la Entidad quien autorice la actualización de los datos en Banca Móvil y/o Portal Transaccional.*

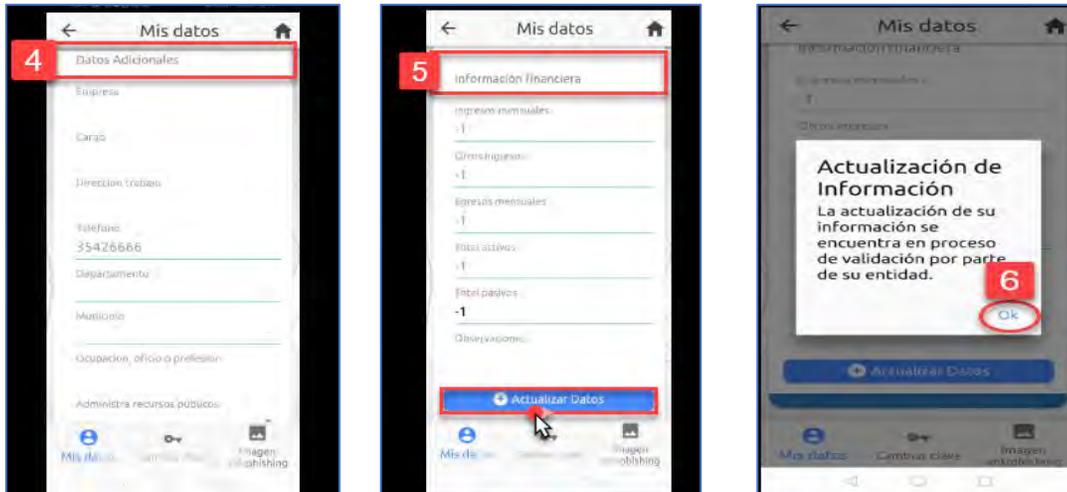
#### 5.13.1. Modificación de información

A continuación, se describen los pasos para la modificación de información:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	
	84 de 97		

**RESTRINGIDA**



1. Seleccionar la opción de **Mis Datos**.
2. Ingresar el **código de seguridad** enviado al número celular o correo electrónico, del Asociado/Cliente y pulsar el botón de **Enviar**.
3. **Ubicar la pestaña de Información Personal:** La información que podrá modificar el Asociado/Cliente es:
  - ✓ *Nombres y Apellidos.*
  - ✓ *Correo electrónico.*
  - ✓ *Número celular.*
4. **Ubicar la pestaña de Datos Adicionales:** La entidad podrá solicitar a Visionamos la habilitación de los campos que considere pueden ser modificados por el Asociado/Cliente.
5. **Ubicar la pestaña de Datos Adicionales:** La entidad podrá solicitar a Visionamos la habilitación de los campos que considere pueden ser modificados por el Asociado/Cliente.  
Una vez actualizada la información, se debe pulsar el botón **Actualizar Datos**.
6. Para finalizar, en el mensaje informativo pulsar el botón **OK**.

### 5.13.2. Cambiar clave

Proceso que permite cambiar la clave de acceso a Banca Móvil, cuando el Asociado/Cliente lo requiera.

- \* El sistema valida que la contraseña ingresada no coincida con las últimas 4 contraseñas utilizadas anteriormente.
- \* La clave para acceder al canal es de 4 dígitos.

A continuación, se describen los pasos para el cambio de clave:

## RESTRINGIDA



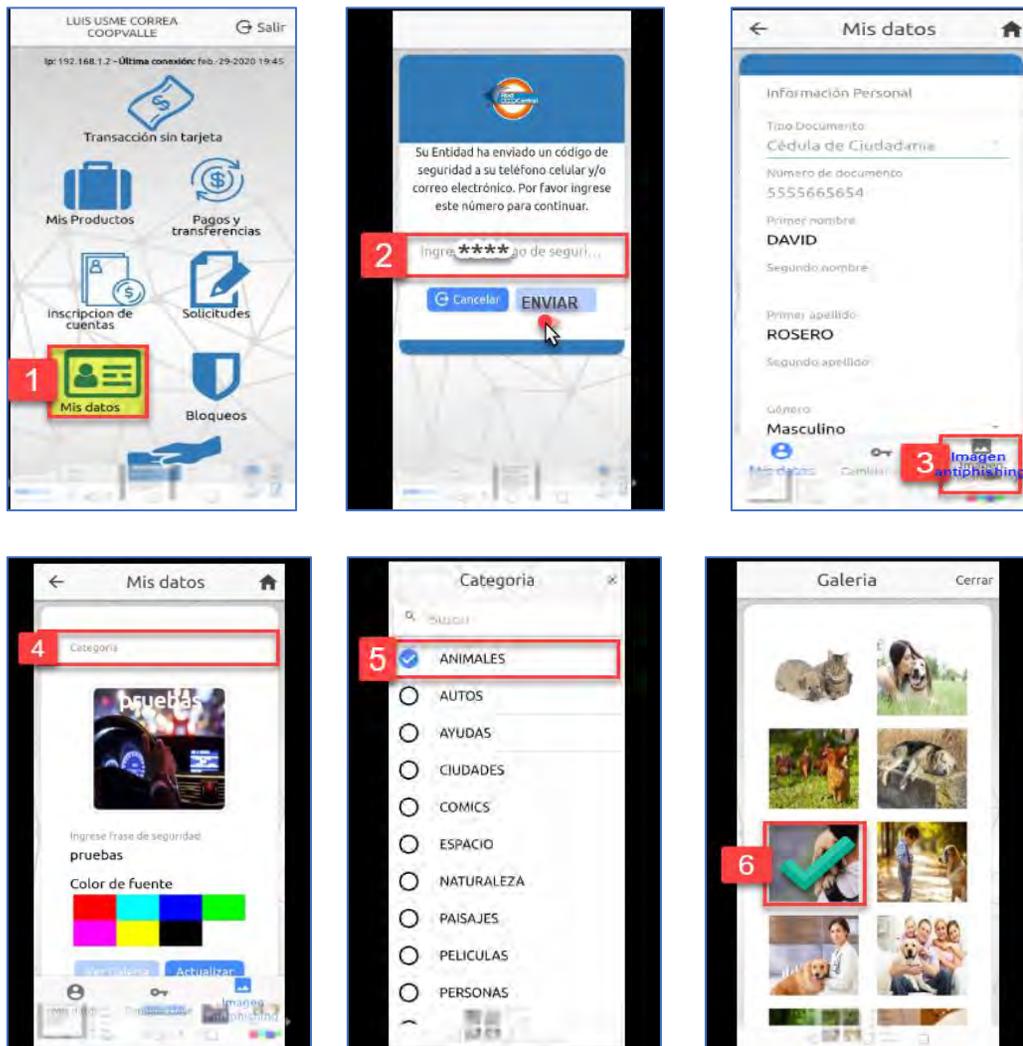
1. Seleccionar la opción de **Mis Datos**.
2. Ingresar el **código de seguridad** enviado al número celular o correo electrónico, del Asociado/Ciente.
3. Seleccionar el icono **Cambiar clave**.
4. **Ingresar la clave** que el asociado/cliente tiene vigente en Banca Móvil.
5. Ingresar la **nueva clave** que el Asociado/Ciente desea utilizar en Banca Móvil.
6. Ingresar la **confirmación de la nueva clave**.
7. Para cerrar el mensajes, pulsar el botón **OK**.

RESTRINGIDA

### 5.13.3. Modificar imagen y frase de seguridad

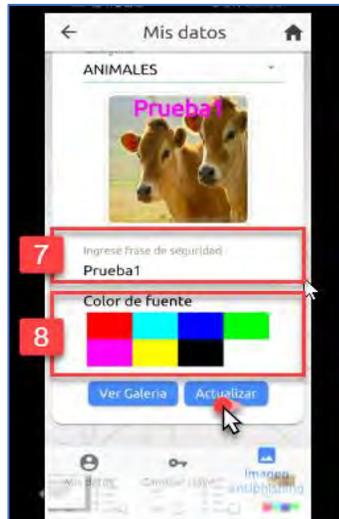
Esta opción permite modificar y actualizar la imagen y frase de seguridad, asociada al usuario registrado en Banca Móvil.

A continuación, se describe el proceso para cambiar la imagen y/o frase de seguridad:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	
	87 de 97		

**RESTRINGIDA**



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Mis Datos</b> .
<b>2.</b>	Ingresar el <b>código de seguridad</b> enviado al número celular o correo electrónico, del Asociado/Ciente y pulsar el botón de <b>Enviar</b> .
<b>3.</b>	Seleccionar el icono de <b>Imagen antiphishing</b> .
<b>4.</b>	Dar clic en el campo de <b>Categoría</b> .
<b>5.</b>	Del <b>listado de categorías</b> , seleccionar una de estas.
<b>6.</b>	Dar clic en la <b>imagen</b> seleccionada.
<b>7.</b>	Si se desea modificar la frase de seguridad, <b>digitar la nueva frase</b> .
<b>8.</b>	Si se desea personalizar el color de la frase de seguridad, <b>dar clic en la paleta de colores</b> . Para finalizar, pulsar el botón <b>Actualizar</b> .

#### **5.14. Bloqueos**

Esta opción permite que el Asociado/Ciente pueda realizar los siguientes bloqueos:

- \* Bloquear la tarjeta débito de la Red Coopcentral.
- \* Bloquear tarjeta de crédito emitida por el Banco Coopcentral.
- \* Bloquear la clave de acceso a los canales electrónicos que tenga activos (Datáfonos, cajeros automáticos de Servibanca, POS e IVR).
- \* Bloquear los servicios de Portal Transaccional como son: Banca Móvil, Pagos por PSE, envío de mensajes de texto y de correo electrónico.
- \* En caso de que el asociado/cliente bloquee un servicio, éste no podrá realizar transacciones por el canal bloqueado.
- \* En caso de que el Asociado/Ciente haya bloqueado el canal de Banca Móvil y la entidad no tenga contratado el servicio de Portal Transaccional con la Red, este deberá solicitar el desbloqueo del canal directamente a la Entidad.

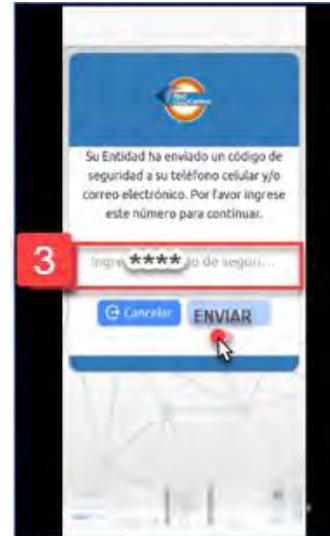
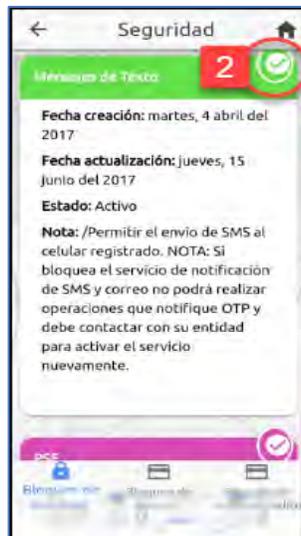
	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	88 de 97			

## RESTRINGIDA

- \* Si el Asociado/Cliente bloquea el envío de correo electrónico o mensajes de texto, no podrá recibir la notificación con el código de seguridad, para realizar transacciones.

A continuación, se describen los pasos a seguir para el bloqueo/desbloqueo, según el tipo de servicio requerido:

### 5.14.1. Bloquear servicios



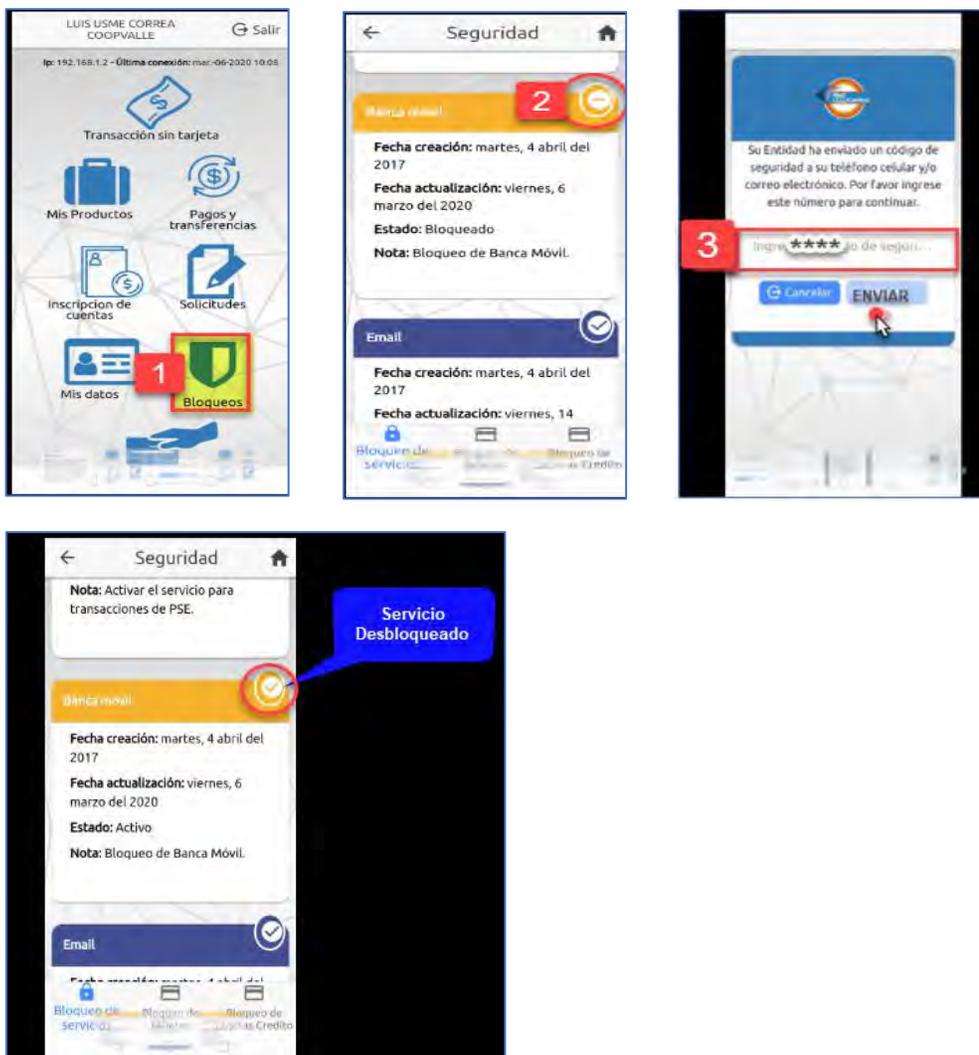
	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	89 de 97			

**RESTRINGIDA**

1. Seleccionar la opción de **Bloqueos**.
  2. Visualizar el servicio a bloquear y pulsar el icono de **Bloqueo** .
  3. Ingresar el **código de seguridad** enviado al número celular o correo electrónico, del Asociado/Ciente y pulsar el botón **Enviar**.
- Una vez bloqueada el servicio, el sistema muestra el nuevo estado del canal, **bloqueado** .

### 5.14.2. Desbloqueo de servicios

A continuación, se describe el proceso para realizar el desbloqueo de los servicios de PSE, Correo Electrónico, Envío de SMS; Portal Transaccional y Banca Móvil:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	90 de 97			

**RESTRINGIDA**

<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Bloqueos</b> .
<b>2.</b>	Visualizar el servicio a desbloquear y pulsar el icono de <b>desbloqueo</b>  .
<b>3.</b>	Ingresar el <b>código de seguridad</b> enviado al número celular o correo electrónico, del Asociado/Ciente y pulsar el botón <b>Enviar</b> .
Una vez desbloqueada el servicio, el sistema muestra el nuevo estado del canal, <b>desbloqueado</b>  .	

### 5.14.3. Bloqueo de tarjetas débito y crédito

Esta opción permite bloquear las tarjetas debito de la Red y/o crédito emitidas por el Banco Coopcentral.

- \* El sistema solo habilita el bloqueo para las tarjetas de la franquicia Visa.
- \* Las tarjetas débito de la Red, pueden ser bloqueadas por robo o pérdida.
- \* Las tarjetas de crédito emitidas por el Banco Coopcentral pueden ser bloqueadas por robo, pérdida, fraude o daño físico.
- \* La tarjeta Virtual no permite ser bloqueada debido a que esta es una tarjeta que genera el sistema para relacionarla a la cuenta del asociado/cliente, para que este pueda solicitar el código de seguridad para operaciones de TransfiYa.
- \* Al bloquear la tarjeta, de forma automática se bloquean los canales electrónicos asociados a ésta como son Datáfonos, Pin Pad, Pos y Cajeros Automáticos.
- \* Para el desbloqueo de la tarjeta el Asociado/Ciente debe realizar la solicitud directamente con la Entidad.

A continuación, se describe el proceso para realizar el bloqueo de las tarjetas:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	
	91 de 97		

## RESTRINGIDA



<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Bloqueos</b> .
<b>2.</b>	Seleccionar <b>Bloqueo de tarjetas</b> .
<b>3.</b>	Pulsar el icono de <b>Bloqueo</b> .
<b>4.</b>	Seleccionar el tipo de bloqueo que se aplicará a la tarjeta: <b>pérdida o robo</b> y pulsar el botón <b>Bloquear</b> .
	Una vez bloqueada la tarjeta, el sistema muestra el nuevo estado.

### 5.14.4. Bloqueo de la clave del canal

Esta opción permite bloquear la clave asignada por el Asociado/Ciente a los canales electrónicos que estén asociados a la tarjeta débito como son: cajeros automáticos de Servibanca, Datáfonos y Pin Pad.

- \* Es de aclarar que el icono de bloqueo de canales solo será visible, si el Asociado/Ciente tiene matriculada una clave para cada canal.
- \* Para el desbloqueo de la clave del canal, el Asociado/Ciente debe contactar a la Entidad.

A continuación, se describe el proceso para realizar el bloqueo de la clave en un canal específico:

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	
	08	2020-MAY-07	
	92 de 97		

## RESTRINGIDA



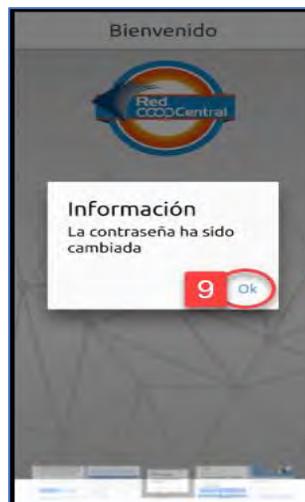
<b>1.</b>	Seleccionar la opción de <b>Bloqueos</b> .
<b>2.</b>	Seleccionar de <b>Bloqueo de tarjeta</b> .
<b>3.</b>	Seleccionar el icono de <b>Bloqueo de canales</b> .
<b>4.</b>	Seleccionar el canal que se desea bloquear ( <b>Atm, POS, Datáfono</b> ).
<b>5.</b>	Pulsar el botón <b>Bloquear</b> . Una vez bloqueado en canal, el sistema muestra el nuevo estado.

### 5.15. Olvido de contraseña

Esta opción permite asignar una nueva clave, cuando el Asociado/Ciente la ha olvidado.

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	93 de 97			

## RESTRINGIDA



1. En el proceso de autenticación del Asociado/Cliente en la ventana del ingreso de clave, seleccionar la opción **¿Olvidó la contraseña?**
2. Seleccionar el **tipo de documento** (cédula, pasaporte, cédula de extranjería, tarjeta de identidad).
3. Ingresar el **número del documento** del Asociado/Cliente.
4. Ingresar el **correo electrónico** que el Asociado/Cliente registró en Banca Móvil.
5. Ingresar el **número del celular** que el Asociado/Cliente registró en Banca Móvil. Para continuar pulsar el botón **Enviar**.
6. **Ingresar** el código de seguridad que el sistema envió al celular y/o correo electrónico y pulsar el botón **Enviar**.

	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	94 de 97			

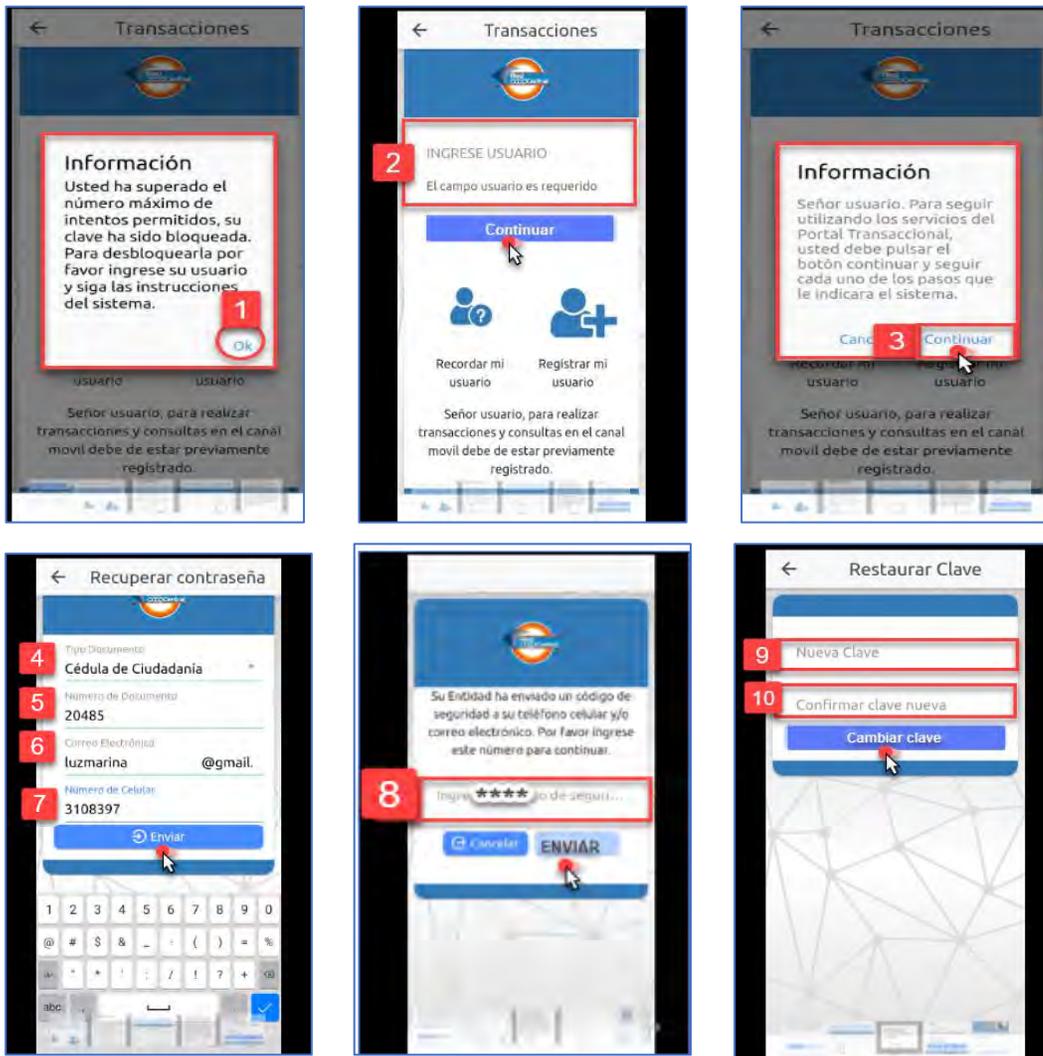
**RESTRINGIDA**

- |           |   |
|-----------|---|
| <b>7.</b> | <p>7. Digitar la <b>nueva clave</b>, que el Asociado/Ciente va a utilizar para acceder a Banca Móvil.</p>                         |
| <b>8.</b> | <p>8. Digitar en el campo de <b>confirmación</b>, la clave creada en el paso anterior y pulsar el botón <b>Cambiar clave</b>.</p> |
| <b>9.</b> | <p>9. Dar clic en el botón <b>OK</b>, para cerrar la ventana de confirmación de cambio de la clave.</p>                           |

### 5.15.1. Bloqueo y Desbloqueo de contraseña

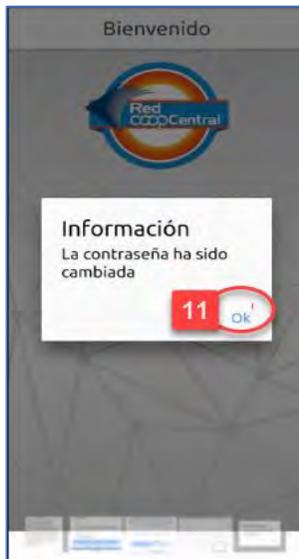
El bloqueo de contraseña se presenta cuando el Asociado/Ciente ingresa la clave del canal de Banca Móvil errada, por 3 veces consecutivas.

A continuación, se describe el proceso para realizar el desbloqueo de la clave:



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	95 de 97			

**RESTRINGIDA**

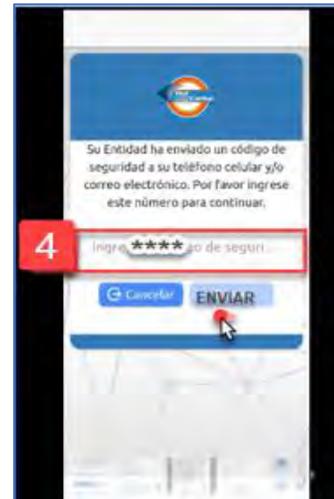
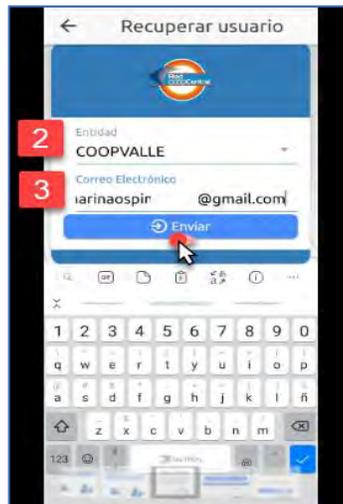


<b>1.</b>	En el mensaje de notificación del bloqueo de la clave, pulsar el botón <b>OK</b> .
<b>2.</b>	Ingresar el <b>Usuario</b> que el Asociado/Cliente creó en el proceso de registro y pulsar el botón <b>Continuar</b> .
<b>3.</b>	Para seguir con el proceso de recuperación de la clave, en el mensaje pulsar el botón <b>Continuar</b> .
<b>4.</b>	Seleccionar <b>el tipo de documento</b> del Asociado/Cliente que está recuperando la clave (cédula, cédula extranjera, tarjeta de identidad, pasaporte).
<b>5.</b>	Ingresar <b>número del documento</b> de identificación del asociado/cliente que está recuperando la clave
<b>6.</b>	Ingresar <b>el correo electrónico</b> que el Asociado/Cliente ingreso en el proceso de registro en Banca Móvil.
<b>7.</b>	Ingresar <b>el número de celular</b> que el Asociado/Cliente ingreso en el proceso de registro en Banca Móvil. Para continuar pulsar el botón <b>Enviar</b> .
<b>8.</b>	<b>Ingresar el código de seguridad</b> que el Asociado/Cliente recibió a través del celular o del correo electrónico y pulsar el botón <b>Enviar</b> .
<b>9.</b>	Ingresar la <b>nueva clave</b> .
<b>10.</b>	<b>Confirmar</b> la clave ingresada en el paso anterior y pulsar el botón <b>Cambiar clave</b> .
<b>11.</b>	Finalizado el proceso, el sistema muestra el mensaje de que la contraseña fue actualizada exitosamente. Dar clic en el botón <b>OK</b> para cerrar la ventana.

### 5.16. Olvido de usuario

Esta opción permite recuperar el usuario de acceso al canal de Banca Móvil, cuando el Asociado/Cliente lo ha olvidado. A continuación, se describe el proceso para la recuperación de usuario:

## RESTRINGIDA



	<b>INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES BANCA MÓVIL</b>		<b>IMGO-012403</b>	
	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>		
	08	2020-MAY-07		
	97 de 97			

## RESTRINGIDA

<b>1.</b>	En la ventana de autenticación del canal de Banca Móvil, seleccionar la opción <b>Recordar mi usuario</b> .
<b>2.</b>	Seleccionar de la lista, la <b>entidad</b> en la cual está registrado el Asociado/Ciente con Banca Móvil.
<b>3.</b>	Digitar el <b>correo electrónico</b> que el Asociado/Ciente creó en el proceso de Registro en Banca Móvil y pulsar el botón <b>Enviar</b> .
<b>4.</b>	Ingresar el <b>código de seguridad</b> enviado al número celular y/o correo electrónico del Asociado/Ciente. Pulsar el botón <b>Enviar</b> .
<b>5.</b>	De inmediato el sistema muestra un mensaje informando que el nombre de usuario ha sido enviado al correo electrónico. Para cerrar esta ventana dar clic en el botón <b>Cancelar</b> . <b>En caso de</b> pulsar el botón de <b>ir a Login</b> , el sistema lleva al asociado/cliente a la ventana de autenticación de Banca Móvil para ingresar el usuario recuperado.

### 5.17. Cierre de sesión

Cuando el Asociado/Ciente deja inactivo el canal de Banca Móvil, el sistema detecta esta situación y cierra la sesión de forma automática. Antes de cerrarse la sesión, el sistema alerta al Asociado/Ciente.

### 5.18. Salida segura

Cuando el Asociado/Ciente termina de realizar las transacciones en el canal de Banca Móvil y con el fin de no dejar activa su sesión, debe realizar el cierre de esta por seguridad mediante el botón de **Salir**, ubicado en el menú de opciones de Banca Móvil, como se observa en la imagen.

