

INSTRUCTIVO FUNCIONALIDADES APLICACIÓN MÓVIL

GESTIÓN DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
2 de 126	

RESTRINGIDA

CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

La información consignada en este documento es RESTRINGIDA y de propiedad de Visionamos, cualquier infracción sobre la misma será penalizada de acuerdo con la ley.

Condiciones para el receptor de esta información:

- Los documentos no podrán ser reproducidos, todos ni en parte, ni podrán ser transmitidos sobre cualquier formato o medio, electrónica o mecánicamente, para cualquier finalidad, sin el expreso consentimiento escrito de Visionamos. Igualmente se compromete a tomar todas las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros bajo ninguna circunstancia.
- Se obliga a que toda información contenida en estos documentos no sea de acceso público.
- Esta "Información", será utilizada exclusivamente para el desarrollo del objeto de la actividad(es) autorizada por Visionamos.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
3 de 126	

RESTRINGIDA

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	7
2.	DEFINICIONES	7
3.	INSTALACIÓN DE BANCA MÓVIL	
3.1.	DESCARGA LA BANCA MOVIL DESDE PLAY STORE	8
		8
3.2.	DESCARGAR LA BANCA MOVIL DESDE LA APP STORE	10
4.	REGISTRO EN EL CANAL DE BANCA MOVIL	11
4.1.	PASOS PARA EL REGISTRO EN BANCA MOVIL	
5.	INGRESO AL CANAL DE BANCA MOVIL	16
6.	OPERACIONES EN BANCA MOVIL	17
6.1.		
	. RETIROS SIN TARJETA EN CAJEROS AUTOMÁTICOS VIBANCA	
6.1.2	.1. PROCESO EN BANCA MOVIL	20
6.1.2	.2. PROCESO EN LOS CAJEROS AUTOMATICOS SERVIBANCA	21
6.2.	PRODUCTOS	22
6.2.1	. INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS	23
6.2.2	. CONSULTA DE PRODUCTOS	23
6.2.3	. DETALLE DEL PRODUCTO	24
6.2.4	. CONSULTA DE MOVIMIENTOS	25
6.2.5	. PERSONALIZAR NOMBRE DEL PRODUCTO	26
6.2.6	PERSONALIZAR CONFIGURACIÓN GRÁFICA	28
6.2.7	. CÓDIGO DE PRODUCTO (CP)	29
6.2.7	.1. CONSULTAR CÓDIGO DE PRODUCTO (CP)	30
6.2.7	.2. COMPARTIR CÓDIGO DE PRODUCTO	31
6.3.	TARJETA DE CREDITO	32
6.3.1	. CONSULTAR INFORMACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO	32



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
4 de 126	

6.3.2. AVANCES DE EFECTIVO, CON TARJETA DE CRÉDITO	33
6.3.3. REALIZAR PAGO DE TARJETA DE CRÉDITO	36
6.3.4. BLOQUEAR DE TARJETA DE CRÉDITO	38
6.4. CODIGO QR	38
6.4.1. GENERAR CÓDIGO QR SIN VALOR	38
6.4.2. GENERAR CÓDIGO QR CON VALOR	41
6.4.2.1. CÓDIGO QR CON VALOR, PARA TRANSFERENCIAS Y CUPO CRÉDITO ROTATIVO	
6.4.2.2. GENERAR CÓDIGO QR CON VALOR, PARA PAGO DE CRÉDITO	S 43
6.4.3. COMPARTIR Y GUARDAR CÓDIGO QR	44
6.4.4. COMPARTIR CÓDIGO QR POR REDES SOCIALES	44
6.4.5. COMPARTIR CÓDIGO QR POR CORREO ELECTRÓNICO	
6.4.6. GUARDAR CÓDIGO QR	46
6.4.7. LECTURA DEL CÓDIGO QR	47
6.4.8. LECTURA DEL CÓDIGO DESDE LA GALERÍA DE IMÁGENES	47
6.4.9. LECTURA DEL CÓDIGO DESDE LA CÁMARA	49
6.5. INSCRIPCIÓN DE CUENTAS, PAGOS DE OBLIGACIONES TRANSFERENCIAS DE FONDOS	Y 51
6.5.1. INSCRIPCIÓN DE CUENTAS	52
6.5.1.1. INSCRIBIR CUENTAS DE LA RED	52
6.5.1.2. INSCRIBIR CUENTAS DE BANCOS	55
6.5.1.3. EDITAR CUENTAS INSCRITAS	56
6.5.1.4. ELIMINAR CUENTAS INSCRITAS	58
6.6. REALIZAR PAGO DE OBLIGACIONES	59
6.6.1 ELIMINAR PAGOS	61
6.7. REALIZAR TRANSFERENCIAS	62
6.7.1. TRANSFERENCIAS ENTRE CUENTAS DE LA RED	62
6.7.2. ELIMINAR TRANSFERENCIAS	64
6.7.3 TRANSFERENCIAS CON CÓDIGOS DE PRODUCTO (CP)	66



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
5 de 126	

6.7.4. TRANSACCIONES CON CÓDIGOS DE PRODUCTO REC FAVORITOS	
6.7.4.1. CÓDIGOS DE PRODUCTO RECIENTES	68
6.7.4.2. CÓDIGOS DE PRODUCTO FAVORITOS	69
6.8. PAGO DE OBLIGACIONES CON CODIGOS DE PRODUCTOS	71
	72
6.9. COMPARTIR CODIGOS DE PRODUCTOS	
6.10. RECIBIR TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS	75
6.11. CONSULTAR SOPORTE TRANSACCIONAL	76
6.12. TRANSFIYA	
6.12.1. AÑADIR CONTACTOS PARA ENVIAR DINERO	
6.12.2. ENVIAR DINERO	80
6.12.3. COMPARTIR RECIBO DE ENVÍO DE DINERO	83
6.12.4. SOLICITAR DINERO	85
6.12.5. RECIBIR DINERO	86
6.12.6. RECHAZAR ENVÍO DE DINERO	88
6.12.7. ESTABLECER RELACIONES DE CONFIANZA	89
6.12.8. CONSULTAR RELACIONES DE CONFIANZA	91
6.12.9. ELIMINAR RELACIONES DE CONFIANZA	92
6.13. REDCOOP PAGOS PSE	94
jError! Marcador n	o definido.
	97
6.14. SOLICITUDES	100
6.14.2. REALIZAR SOLICITUDES	100
6.14.3. CANCELAR SOLICITUDES	102
6.14.4. CONSULTAR SOLICITUDES	103
6.14.5. ESTADOS DE LAS SOLICITUDES	104
6.15. MIS DATOS	105
6.15.2. MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN	105
6 15 3 CAMBIAR CLAVE	106



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
6 de 126	

6.15.4.	MODIFICAR IMAGEN Y FRASE DE SEGURIDAD	108
	BLOQUEOS	
6.16.2.		
6.16.3.	DESBLOQUEOS DE SERVICIOS	112
6.16.4.	BLOQUEO DE TARJETAS DÉBITO Y CRÉDITO	113
6.16.4.	BLOQUEO DE LA CLAVE DEL CANAL	115
6.17.	OLVIDO DE CONTRASEÑA	116
6.17.1.	BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE CONTRASEÑA	118
6.18.	SEGURIDAD	120
	ACTIVACIÓN TARJETA DÉBITO	
	BLOQUEO O INACTIVACIÓN DE TARJETA	
6.19.	OLVIDO DE USUARIO	124
	CIERRE DE SESIÓN	
6 20 1	SALIDA SEGURA	126



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
7 de 126	

RESTRINGIDA

1. 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.

2. DEFINICIONES

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.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
8 de 126	

RESTRINGIDA

3. 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.

3.1. DESCARGA LA BANCA MOVIL DESDE PLAY STORE







IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

9 de 126

RESTRINGIDA





1.	Ingresar a la tienda de Play Store.
2.	En la opción de Mis apps y juegos realizar la búsqueda digitando red Coopcentral y
	dar clic sobre esta, una vez se visualice en la parte inferior.
3.	Pulsar el botón Instalar.

4. Una vez instalada la aplicación móvil, pulsar el botón Abrir.

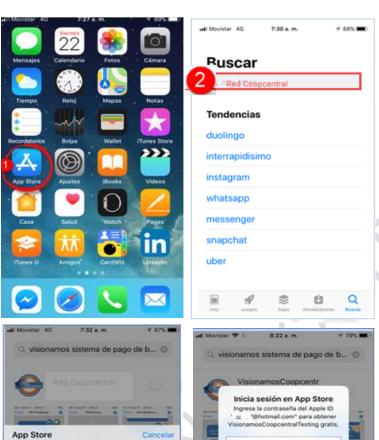


IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02 08-OCT-2021		
40 4- 400		

10 de 126

RESTRINGIDA

3.2. DESCARGAR LA BANCA MOVIL DESDE LA APP STORE



Red Coopcentral

CUENTA DIAFLA78HOTMAIL.COM

Instalar con Touch ID

(Introducir contrasella

0









IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	
11 de 126		

RESTRINGIDA

1.	Ingresar a la tienda de App Store.
2.	En la opción de Búsqueda , digitar Red Coopcentral
3.	Pulsar el botón Obtener.
4.	Seleccionar la opción Introducir contraseña.
5.	En la ventana desplegada ingresar la clave del correo electrónico.
6.	Una vez instalada la aplicación móvil, pulsar el botón Abrir.

4. REGISTRO EN EL CANAL DE BANCA MOVIL

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 (OTP) será enviado por Visionamos mediante mensaje de texto al número celular registrado por el Asociado/Cliente. Para el envío del OTP al correo electrónico, la Entidad deberá solicitar la habilitación de esta funcionalidad a Visionamos; cabe resaltar que este OTP se enviará encriptado en un pdf, para abrirlo el Asociado/Cliente debe ingresar el número del documento de identificación.
- 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.



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	
12 de 126		

RESTRINGIDA

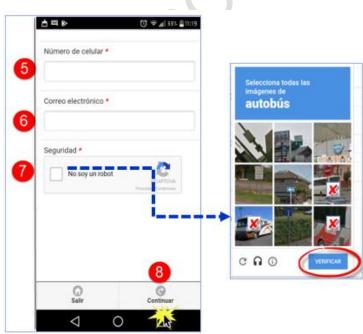
4.1. PASOS PARA EL REGISTRO EN BANCA MOVIL

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.

Ingreso de Información Personal







IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	

13 de 126

RESTRINGIDA

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

Aceptar Términos y Condiciones





IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	

14 de 126

RESTRINGIDA

9.	Activar la casilla para el tratamiento y recolección de datos personales.
10.	Activar la casilla para autorizar el envío de mensajes de texto al celular
	y/o correo electrónico.
11.	Pulsar el botón Aceptar.
	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



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.



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	

15 de 126

RESTRINGIDA

Seleccionar Imagen, Crear Frase, Usuario y Contraseña















IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02 08-OCT-2021		
16 de 126		

RESTRINGIDA

14.	Pulsar el botón Seleccionar imagen de seguridad.
15.	Del listado de categorías, dar clic en la categoría de su preferencia
16.	Seleccionar la imagen que el Asociado/Cliente visualizará, cuando se
	autentique en Banca Móvil.
17.	Dar clic en el botón Salir .
18.	Escribir la frase de seguridad que el Asociado/Cliente visualizará cuando se
	autentique en Banca Móvil.
19.	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 Establecer.
20.	Pulsar el botón Aceptar .
	A continuación, el sistema regresa al asociado/cliente a la ventana para crear
	el usuario y contraseña.
	Crear usuario: es el nombre con el cual el Asociado/Cliente se autenticará
	en el canal de Banca Móvil
	✓ 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
	✓ El nombre de "Usuario", no podrá ser modificado por el Asociado/Cliente.
22.	El Asociado/Cliente debe crear una clave numérica de 4 dígitos, con la cual
	se autenticará cuando acceda a las funcionalidades de Banca Móvil.
23.	El Asociado/Cliente debe ingresar la confirmación de la clave que creó en
	el campo anterior.
24.	Dar clic en el botón Finalizar .
25.	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
	OK.
	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.
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·

5. INGRESO AL CANAL DE BANCA MOVIL

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



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	

17 de 126

RESTRINGIDA







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

6. OPERACIONES EN BANCA MOVIL

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

6.1. RETIROS SIN TARJETAS

Mensualmente el Analista de Procesos, Líder de Proyectos, Analista de Proyectos y demás personas que se requieran, revisan el FGEGP-05 Diagnostico de Procesos, con el fin de determinar el porcentaje de avance.



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	
18 de 126		

RESTRINGIDA

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/Cliente no podrá realizar el retiro, en una red diferente a la seleccionada.
- En caso de que el Asociado/Cliente 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/Cliente deberá ingresar o suministrar en la Red seleccionada, el código de seguridad generado por la Red Coopcentral.
- 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.



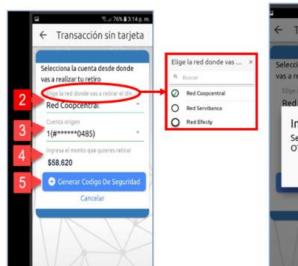
IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	
10 do 126		

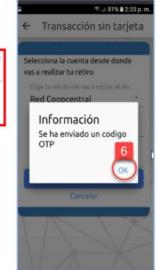
19 de 126

RESTRINGIDA

6.1.1. RETIROS SIN TARJETA, EN OFICINAS DE LA RED Y EFECTY







- 1. Seleccionar la opción de Transacción Sin Tarjeta.
- 2. Seleccionar la red donde va a retirar el dinero. 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).
- 3. Seleccionar la cuenta de la cual se desea realizar el débito.
- 4. Digitar el valor que se desea retirar.
- 5. Pulsar el botón para Generar Código de Seguridad (OTP)
- 6. A continuación, el sistema informa al Asociado/Cliente que se ha enviado el código de seguridad Para cerrar este mensaje se pulsa el botón **OK**.

6.1.2. 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:



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	
00 1 100		

20 de 126

RESTRINGIDA

6.1.2.1. PROCESO EN BANCA MOVIL







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

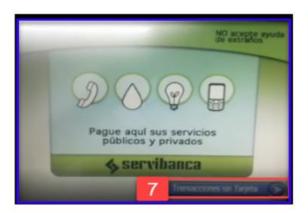


IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	

21 de 126

RESTRINGIDA

6.1.2.2. PROCESO EN LOS CAJEROS AUTOMATICOS SERVIBANCA















IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	

22 de 126

RESTRINGIDA





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

6.2. PRODUCTOS

Esta opción permite consultar los productos activos que el Asociado/Cliente tiene el 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.



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	
23 de 126		

RESTRINGIDA

6.2.1. 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.

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.

6.2.2. CONSULTA DE PRODUCTOS





IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	
04 1- 400		

24 de 126

RESTRINGIDA

Seleccionar la opción de **Mis Productos**.

1. De inmediato se muestra cada uno de los r

De inmediato se muestra cada uno de los productos que el Asociado/Cliente tiene activos, en forma descendente.

6.2.3. 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:





- 1. Seleccionar la opción de Mis Productos.
- 2. Seleccionar el icono Ver Detalle.

De forma inmediata el Asociado/Cliente visualizará el detalle del producto.



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	
25 de 126		

RESTRINGIDA

6.2.4. CONSULTA DE MOVIMIENTOS

- Por defecto Banca Móvil muestra los movimientos efectuados por el Asociado/Cliente 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/Cliente 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:







IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	

26 de 126

RESTRINGIDA





- Seleccionar la opción de Mis Productos.
 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.

6.2.5. PERSONALIZAR NOMBRE DEL PRODUCTO

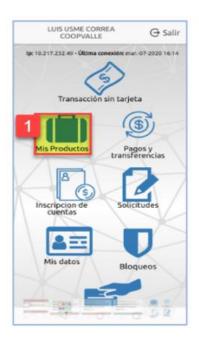
- El nombre personalizado permite como máximo 30 caracteres, alfabéticos y/o numéricos.
- En caso de que el Asociado/Cliente no realice la personalización del (los) producto (s), el sistema por defecto asigna como nombre personalizado los últimos cuatro (4) dígitos de la cuenta, precedida de asteriscos.

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



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

27 de 126











IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

28 de 126

RESTRINGIDA

Seleccionar la opción de Mis Productos.
 Pulsar el icono Ver Detalle.
 Pulsar el icono de Editar.
 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/Cliente.

6.2.6. PERSONALIZAR CONFIGURACIÓN GRÁFICA









IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

29 de 126

RESTRINGIDA



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

6.2.7. 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, asi 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.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
30 de 126	

RESTRINGIDA

- 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.

6.2.7.1. CONSULTAR CÓDIGO DE PRODUCTO (CP)

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



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.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
31 de 126	

RESTRINGIDA

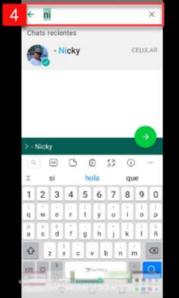
6.2.7.2. COMPARTIR CÓDIGO DE PRODUCTO

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











IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
32 de 126	

RESTRINGIDA

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

6.3. TARJETA DE CREDITO

Esta opción permite realizar operaciones con las tarjetas de crédito emitidas por el Banco Cooperativo Coopeentral. 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:

6.3.1. CONSULTAR INFORMACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO









IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
33 de 126	

RESTRINGIDA

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

6.3.2. 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/Cliente 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.



IOTCS-11	
FECHA	
08-OCT-2021	

34 de 126















IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

35 de 126

RESTRINGIDA



1.	Seleccionar la opción de Mis Productos .
2.	Seleccionar la pestaña Tarjeta de Crédito .
3.	Pulsar el botón de Solicitar Avance .
4.	Digitar el Valor del avance.
5.	Seleccionar de la lista desplegable la cuenta (ahorros, corriente o cupo de
	crédito), a la cual se va a acreditar el avance.
6.	Número de cuotas: Por defecto el sistema muestra 24 cuotas.
7.	En el campo Concepto , describir de manera resumida el motivo que genera
	el avance de efectivo. Este campo es obligatorio.
	Pulsar el botón Confirmar .
9.	El sistema muestre el valor de la comisión, para continuar con la operación
	pulsar el botón Continuar . En caso de no desear continuar la transacción,
	se pulsa el botón Cancelar.
10.	
	Para seguir con la operación pulsar el botón Enviar .
11.	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 Ok.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
36 de 126	

RESTRINGIDA

6.3.3. 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/Cliente podrá realizar el pago mínimo, pago total u otro valor que defina el usuario.
- El Asociado/Cliente podrá realizar un pago inferior al valor mínimo, registrado en el extracto o producto.
- En caso de que el Asociado/Cliente 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/Cliente 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:









IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
37 de 126	



- 1. Seleccionar la opción de Mis Productos.
- 2. Seleccionar Tarjeta de Crédito.
- 3. Seleccionar Realizar Pago.
- 4. Del listado de tarjetas, el Asociado/Cliente selecciona la tarjeta que desea pagar.
- 5. Del listado de cuentas activas, el Asociado/Cliente selecciona la **cuenta** desde la cuál va a realizar el débito, para pagar la tarjeta de crédito.
- 6. El sistema muestra el valor del pago mínimo, pago total o la opción para ingresar "Otro Valor".
- 7. En caso de haber seleccionado la opción de **Otro Valor**, en este campo el Asociado/Cliente deberá ingresar **el valor** que desea pagar.
- 8. En el campo **Detalle**, 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 **Aceptar**.
- 9. 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.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
38 de 126	

RESTRINGIDA

6.3.4. BLOQUEAR DE 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 6.14.3 Bloqueos de tarjeta débito y crédito.

6.4. CODIGO 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.

6.4.1. 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.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
39 de 126	

- El Código QR permite realizar transferencias Intracooperativas e Intercooperativas.
- El proceso para generar el Código QR es el siguiente:











IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
10 do 106	

40 de 126

RESTRINGIDA

1.	Seleccionar la opción de Mis Productos .
2.	
	transferencia por parte del asociado/cliente receptor del código y pulsar el icono
	de Generar Código QR .
	El campo Valor, se deja en blanco.
3.	
	de fondos o el pago del cupo de crédito rotativo. Para seguir, pulsar el botón
	Generar.
	Una vez generado el Código QR, este deberá ser compartido o guardado
	en el dispositivo móvil, 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 del cupo de
	crédito rotativo.
	✓ 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, por haber sido generado sin valor.

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"



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
41 de 126	

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

6.4.2. 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.

6.4.2.1. CÓDIGO QR CON VALOR, PARA TRANSFERENCIAS Y CUPO DE CRÉDITO ROTATIVO

Los pasos para generar este código son los siguientes:

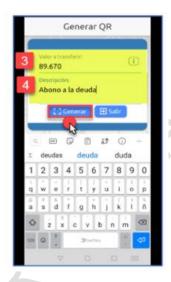


IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
	_

42 de 126









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



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

43 de 126

RESTRINGIDA

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.

6.4.2.2. GENERAR CÓDIGO QR CON VALOR, PARA PAGO DE CRÉDITOS

Los pasos para generar este código son los siguientes:



y obligaciones.







Seleccionar la opción de Mis Productos.
 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.
 Seleccionar el Valor a pagar: mínimo, pago total u otro valor.
 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:
 ✓ Código del producto (CP) asociado a las cuentas de ahorros, cupos de crédito



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
44 - 400	

44 de 126

RESTRINGIDA

- ✓ 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.

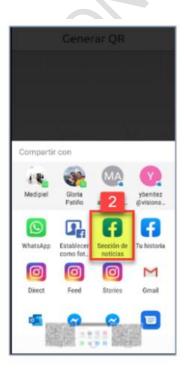
6.4.3. COMPARTIR Y GUARDAR CÓDIGO QR

- Compartir: Esta utilidad permite al Asociado/Cliente compartir el Código QR a través de las redes sociales, correo electrónico o WhatsApp.
- Guardar: Esta utilidad permite al Asociado/Cliente descargar y guardar el Código QR generado, en su dispositivo móvil.

6.4.4. COMPARTIR CÓDIGO QR POR REDES SOCIALES

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









IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
45 1 400	

45 de 126

RESTRINGIDA

- 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.

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

6.4.5. COMPARTIR CÓDIGO QR POR CORREO ELECTRÓNICO

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











IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
40 4- 400	

46 de 126

RESTRINGIDA

- 1. Una vez generado el Código QR, pulsar el botón de Compartir.
- 2. A continuación, **seleccionar el correo electrónico** a través del cual se va a compartir el código: Gmail, Hotmail, entro otros.
- 3. Digitar el correo electrónico del usuario que va a recibir el Código QR.
- 4. Pulsar el botón de Enviar
- 4. En el correo electrónico del usuario receptor, se visualizará el Código QR con la siguiente información:
 - ✓ Entidad destinataria de la operación.
 - ✓ El tipo de producto destino, con los último 4 dígitos de este.
 - ✓ El Código del producto (CP) asociado a las cuentas de ahorros, cupos de crédito y obligaciones.
 - ✓ El valor por el cual se deberá realizar la tranferencia.
 - ✓ Descripción relacionada con el motivo que genera la operación.

6.4.6. GUARDAR CÓDIGO QR

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







IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
47 de 126	

RESTRINGIDA

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

6.4.7. LECTURA DEL CÓDIGO QR

Esta utilidad permite leer el código QR que ha sido compartido por otro Asociado/Cliente 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.

6.4.8. LECTURA DEL CÓDIGO DESDE LA GALERÍA DE IMÁGENES

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





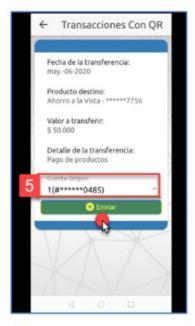




IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	
02	00 001 2021	

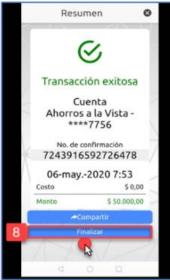
48 de 126













IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	
49 de 126		

RESTRINGIDA

1.	Seleccionar la opción de Pagos y transferencias.
2.	Pulsar el icono de Leer QR
3.	Seleccionar la opción Imagen y pulsar el botón Continuar.
4.	En la Galería del dispositivo móvil, buscar el código QR que le fue compartido por correo electrónico, WhatsApp, entre otros.
	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.
6.	Confirmar el costo de la comisión pulsando el botón Continuar . En caso de no estar de acuerdo con la comisión pulsar el botón Cancelar .
7.	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.

6.4.9. LECTURA DEL CÓDIGO DESDE LA CÁMARA

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









IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	

50 de 126

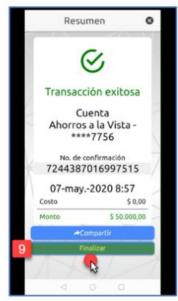














IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	
51 de 126		

RESTRINGIDA

1.	Seleccionar la opción de Pagos y transferencias .	
2.	Pulsar el icono de Leer QR	
3.	Seleccionar la opción Cámara y pulsar el botón Continuar .	
4.	4. Dar permiso para tomar fotos, pulsando el botón Permitir.	
5.	Capturar el código QR a través de la cámara del dispositivo celular.	
6.		
	realizar el débito, para realizar la transferencia solicitada por el cliente	
	originador. Para seguir con la operación pulsar el botón Enviar.	
7.	Confirmar el costo de la comisión pulsando el botón Continuar . En caso de	
	no estar de acuerdo con la comisión pulsar el botón Cancelar.	
8.	Ingresar el código de seguridad enviado al correo electrónico o celular del	
	Asociado/Cliente y pulsar el botón Enviar .	
9.	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.	

6.5. 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.
- 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



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	
52 de 126		

RESTRINGIDA

- 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:

6.5.1. 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.

6.5.1.1. INSCRIBIR CUENTAS DE LA RED

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



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	

53 de 126













IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	

54 de 126

1.	Seleccionar la opción de Inscripción de cuentas.	
2.	Pulsar el botón de Inscribir cuenta.	
3.	Pulsar la pestaña de Información cuenta destino,	
3.1	Pulsar la pestaña de Red Coopcentral. .	
3.2	De la lista de entidades desplegada, buscar el nombre de la Entidad en la	
	cual se va a inscribir la cuenta.	
3.3	Seleccionar el tipo de cuenta destino : cuenta de ahorros, cuenta corriente,	
	cupo de crédito rotativo.	
3.4	Digitar el número de la cuenta o producto destino.	
3.5	Personalizar el nombre de la cuenta.	
	Este campo permite como máximo 30 caracteres.	
4.	Pulsar la pestaña de Datos titular de la cuenta de destino.	
4.1	Pulsar la pestaña Persona natural o jurídica .	
4.2	Seleccionar el tipo de documento asociado al documento de identificación	
	(cédula, pasaporte, cédula de extranjería, tarjeta de identidad).	
	En el caso de persona jurídica, seleccionar Nit .	
4.3	Ingresar el número del documento de identificación del titular de la cuenta	
	destino.	
	✓ El número de caracteres máximos permitidos son 15.	
	✓ 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.	
	En el caso de persona jurídica ingresar el número del Nit, sin dígito de	
	verificación. El número de caracteres máximos permitidos son 15.	
	Para finalizar pulsar el botón Agregar Cuenta.	
5 .	Pulsar el botón OK , para cerrar el mensaje de confirmación de la inscripción	
	de la cuenta.	



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	
55 de 126		

RESTRINGIDA

6.5.1.2. INSCRIBIR CUENTAS DE BANCOS

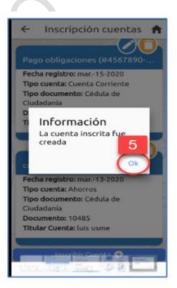
A continuación, se describe el proceso para inscribir para inscribir cuentas pertenecientes al sector financiero:













IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
56 de 126	

RESTRINGIDA

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

6.5.1.3. 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:



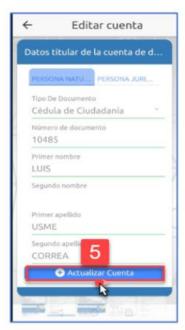
IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

57 de 126











IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02 08-OCT-2021	
50 d- 400	

58 de 126

RESTRINGIDA

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

6.5.1.4. 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 programadas pagos o transferencias de fondos.

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









IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

59 de 126

RESTRINGIDA

Seleccionar la opción de Inscripción de cuentas.
 Pulsar el icono de Eliminar cuenta.
 Seleccionar la cuenta y pulsar el botón Aceptar.
 En el mensaje de confirmación de cuenta eliminada, dar clic al botón OK.

6.6. REALIZAR PAGO DE OBLIGACIONES

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















IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

60 de 126

RESTRINGIDA



botón OK.

1.	Seleccionar la opción de Pagos y Transferencias .
2.	Seleccionar Pagos y Transferencias a Cuentas.
3.	Pulsar el botón Pagos .
4.	Seleccionar de la lista, la obligación que se desea pagar (crédito, cupo de crédito o cualquiera otra obligación).
5.	Seleccionar de la lista, la cuenta de la cual se va a realizar el débito para pagar la obligación.
6.	Seleccionar valor del pago: mínimo, total u otro valor . En caso de seleccionar la opción de "Otro Valor", se habilitará el campo para digitar el monto que se desea pagar.
7.	En el campo Detalle , ingresar el motivo que genera el pago . Para continuar con el pago, pulsar el botón Confirmar .
8.	A continuación, pulsar el botón Aplicar pagos/Transferencias.
9.	Ingresar el código de seguridad enviado al celular y/o correo electrónico. Para continuar con el pago, pulsar el botón Enviar.
10.	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



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
61 de 126	

RESTRINGIDA

6.6.1 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:













IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
62 de 126	

RESTRINGIDA

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

6.7. 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 Blogueos / 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

6.7.1. 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:



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
	_

63 de 126















IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02 08-OCT-2021	

64 de 126

RESTRINGIDA



1.	Seleccionar la opción de Pagos y Transferencias.	
2.	Seleccionar pagos y transferencias a cuentas	
3.	Pulsar el botón de Transferencias .	
4.	Seleccionar de la lista, la cuenta que va a recibir la transferencia.	
5.	Seleccionar de la lista, la cuenta de la cual se va a realizar el débito.	
6.	Ingresar el monto de la transferencia.	
7.		
	Este campo es obligatorio.	
8.	Una vez diligenciada la información, pulsar el botón Confirmar.	
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.	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.	

6.7.2. ELIMINAR TRANSFERENCIAS

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



IOTCS-11	
VERSIÓN FECHA	
02 08-OCT-2021	
65 de 126	

RESTRINGIDA

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:













IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02 08-OCT-2021	
66 de 126	

RESTRINGIDA

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

6.7.3. 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.









IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

67 de 126















IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02 08-OCT-2021	
68 de 126	

RESTRINGIDA

1.	Seleccionar la opción de Pagos y Transferencias.	
2.	Seleccionar Pagos y Transferencias a Código de Producto Red	
۷.	Coopcentral.	
3.		
٥.	Digitar el código de producto o dar clic sobre cualquiera de los códigos de	
	producto recientes o favoritos, que se visualizan en la parte inferior.	
4.	En la ventana de resumen de la operación, pulsar el botón OK .	
5.	En la ventana de Código de producto, pulsar el botón Continuar .	
6.	Seleccionar de la lista, la cuenta de la cual se va a realizar el débito.	
7.	Ingresar el monto o valor de la transferencia.	
	La aplicación de Banca Móvil no permite valores con decimales.	
8.	En el campo Concepto , digitar el motivo que genera la transferencia. Campo	
	obligatorio. Para seguir con la transacción pulsar el botón Continuar.	
9.	Confirmar el costo de la comisión pulsando el botón Continuar. En caso de	
٥.	no estar de acuerdo con la comisión pulsar el botón Cancelar.	
40	·	
10.	Ingresar el código de seguridad enviado al celular y/o correo electrónico del	
	Asociado/Cliente. Para finalizar pulsar el botón Enviar .	
11.	De manera inmediata en la Banca Móvil se muestra un mensaje confirmando la	
	información relacionada con la transferencia de fondos:	
	✓ Entidad a la cual se hizo la transferencia.	
	✓ Número de la cuenta destino: últimos 4 dígitos de la cuenta.	
	✓ Número asignado por la Red Coopcentral a la transacción.	
	✓ Fecha y hora de la transacción.	
	✓ Costo de la transacción.	
	✓ Monto o valor de la transacción.	
	Para salir de la ventana, se pulsa el botón Finalizar.	

6.7.4. 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:

6.7.4.1. CÓDIGOS DE PRODUCTO RECIENTES

Banca Móvil permite visualiza 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 códigos de producto recientes:



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

69 de 126

RESTRINGIDA







Seleccionar la opción de Pagos y Transferencias.
 Seleccionar Pagos y Transferencias a Código de Producto Red Coopcentral.
 Seleccionar el icono de transacciones Recientes. De inmediato se visualizan los últimos códigos de producto utilizados en las transacciones de transferencias y/o pago de obligaciones, 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.

6.7.4.2. 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:



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

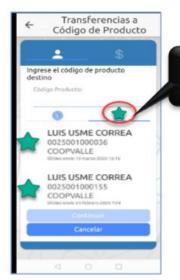
70 de 126

RESTRINGIDA









icono de Favoritos

- 1. Seleccionar la opción de Pagos y Transferencias.
- 2. Seleccionar Pagos y Transferencias a Código de Producto Red Coopcentral.
- 3. Seleccionar el código (s) de producto que se desea marcar como favorito, dando clic en el icono de estrella.

 Al seleccionar el icono de "favoritos" se visualizan los CP marcados.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
71 de 126	

RESTRINGIDA

6.8. PAGO DE OBLIGACIONES CON CODIGOS DE PRODUCTOS

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:









IOTCS-11	
FECHA	
08-OCT-2021	

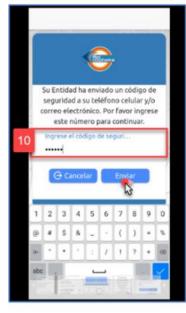
72 de 126















IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

73 de 126

RESTRINGIDA

Seleccionar la opción de Pagos y Transferencias.
Seleccionar Pagos y Transferencias a Código de Producto Red
Coopcentral.
Digitar el código de producto o dar clic sobre cualquiera de los códigos de
producto recientes o favoritos.
En la ventana de resumen de la operación, pulsar el botón OK .
En la ventana de Código de producto, pulsar el botón Continuar .
Seleccionar de la lista, la cuenta o producto de la cual se va a realizar el
débito.
Seleccionar el valor de la obligación a pagar: valor mínimo, total y otro valor .
La aplicación de Banca Móvil no permite valores con decimales.
En el campo Concepto , digitar el motivo que genera la transferencia. Campo
obligatorio. Para seguir con la transacción pulsar el botón Continuar.
Confirmar el costo de la comisión pulsando el botón Continuar . En caso de
no estar de acuerdo con la comisión pulsar el botón Cancelar.
Ingresar el código de seguridad enviado al celular y/o correo electrónico del
Asociado/Cliente. Para finalizar pulsar el botón Enviar .
De manera inmediata en la Banca Móvil se muestra un mensaje confirmando
la información relacionada con la transferencia de fondos:
✓ Entidad destino del pago de la obligación.
✓ Número de la obligación: últimos 4 dígitos de la cuenta.
✓ Número asignado por la Red Coopcentral a la transacción.
✓ Fecha y hora de la transacción.
✓ Costo de la transacción.
✓ Monto o valor de la transacción.
Para salir de la ventana, se pulsa el botón Finalizar.

6.9. COMPARTIR CODIGOS DE PRODUCTOS

Esta utilidad permite que el Asociado/Cliente 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:



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

74 de 126

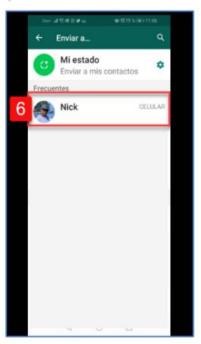














IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
75 de 126	

RESTRINGIDA



1.	Seleccionar la opción de Pagos y Transferencias .
	Seleccionar Pagos y Transferencias a Código de Producto Red Coopcentral.
	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 .

6.10. RECIBIR TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS

Esta opción permite que un Asociado/Cliente 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/Cliente 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".



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
70 4- 400	

76 de 126

RESTRINGIDA

 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/Cliente matriculada en la entidad.

6.11. CONSULTAR SOPORTE TRANSACCIONAL

Esta utilidad permite visualizar las transacciones financieras realizadas por el Asociado/Cliente en Banca Móvil y el estado de las mismas (exitosas o declinadas).

A continuación, se describe el proceso para realizar esta consulta:





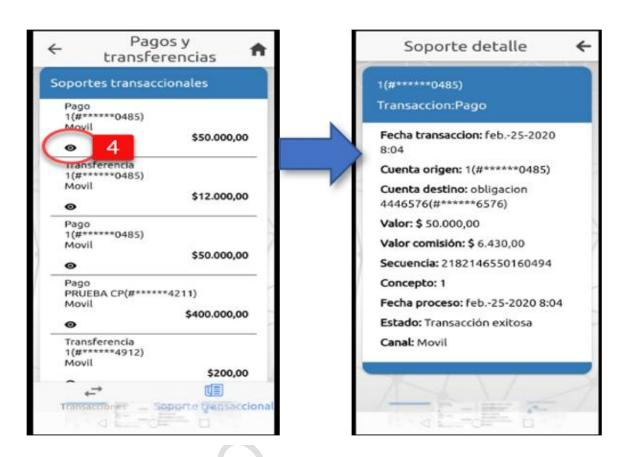




IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

77 de 126

RESTRINGIDA



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

6.12. 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.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
78 de 126	

RESTRINGIDA

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

6.12.1. 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:



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

79 de 126















IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
80 de 126	

RESTRINGIDA



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

6.12.2. ENVIAR DINERO

A continuación, se describe el proceso para Enviar Dinero:



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

81 de 126













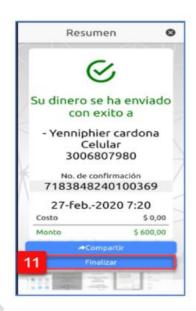


IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

82 de 126







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



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
83 de 126	

RESTRINGIDA

6.12.3. COMPARTIR RECIBO DE ENVÍO DE DINERO

Esta utilidad permite que al Asociado/Cliente 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:















IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
	_

84 de 126

RESTRINGIDA







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

correos electrónicos, para que el Asociado/Cliente seleccione por cuál de

ellos desea compartir la información del Envío del Dinero.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
85 de 126	

RESTRINGIDA

6.12.4. 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:















IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
86 de 126	

RESTRINGIDA



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

6.12.5. 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 de describe el proceso para aceptar el envío de dinero.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

87 de 126















IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
88 de 126	

RESTRINGIDA

1.	Seleccionar la opción de Pagos y Transferencias .
2.	Pulsar la opción TransfiYa.
3.	Seleccionar la opción Pendientes .
4.	Pulsar el icono de Recibir . A continuación, el sistema muestra el dinero
	enviado por el cliente originador, dar clic en la transacción.

5. A continuación, seleccionar la **cuenta** en la cual se desea recibir el dinero.

6. Pulsar el botón **Recibir**.

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

6.12.6. 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:









IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

89 de 126

RESTRINGIDA







Seleccionar la opción de Pagos y Transferencias.
 Pulsar la opción TransfiYa.
 Seleccionar la opción Pendientes.
 Pulsar el icono de Recibir . A continuación, el sistema muestra el dinero enviado por el cliente originador, dar clic en la transacción.
 Pulsar el botón Rechazar.
 Confirmar el rechazo de la transferencia, pulsando el botón Aceptar.

6.12.7. 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



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
00 1- 400	

90 de 126

RESTRINGIDA

en vez de su cuenta (s) de ahorros, deberá eliminar la relación de confianza anterior y realizar el proceso que se describe a continuación:















IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
91 de 126	

RESTRINGIDA

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

6.12.8. CONSULTAR RELACIONES DE CONFIANZA

Para finalizar pulsar el botón OK.

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:







IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	
92 de 126		

RESTRINGIDA



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

6.12.9. ELIMINAR RELACIONES DE CONFIANZA

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

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



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	

93 de 126













- Seleccionar la opción **Pagos y Transferencias**. Pulsar la opción de **TransfiYa**.
- 2.
- Seleccionar la opción Relaciones de Confianza. 3.



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	
94 de 126		

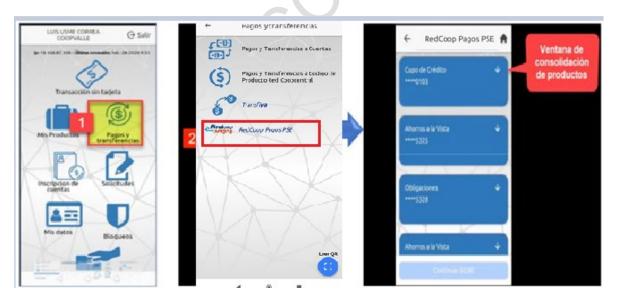
RESTRINGIDA

4.	a
5.	A continuación, el sistema muestra al Asociado/Cliente 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 .

6.13. REDCOOP PAGOS PSE

Esta funcionalidad permite a los Asociados/Clientes de las Entidades vinculadas a Visionamos, pagar los productos que tenga con la Entidad como cupo de crédito rotativo, créditos, pago de la tarjeta de crédito emitida por el Banco Cooperativo Coopentral, así como depositar recursos en las cuentas de ahorro a la vista, mediante el débito de las (s) cuenta (s) que estos tengan en entidades del sector financiero, utilizando para ello, el botón de pagos de PSE. Las condiciones de operación de este servicio pueden ser consultadas en el "Manual Operativo de Productos y Servicios / Capítulo III / Convenios".

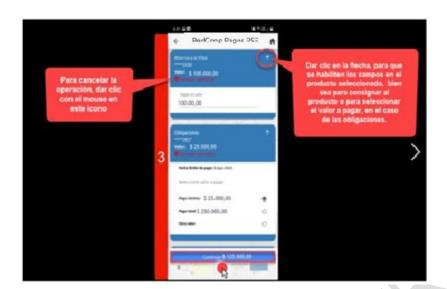
A continuación, se describe el proceso de recaudos, utilizando el botón de pagos de PSE.





IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	

95 de 126







IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	

96 de 126

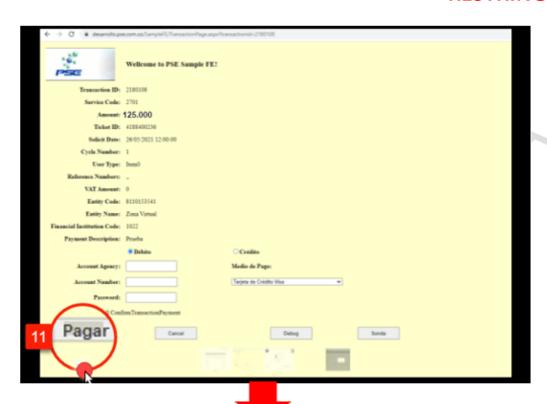






IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	

97 de 126





IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	

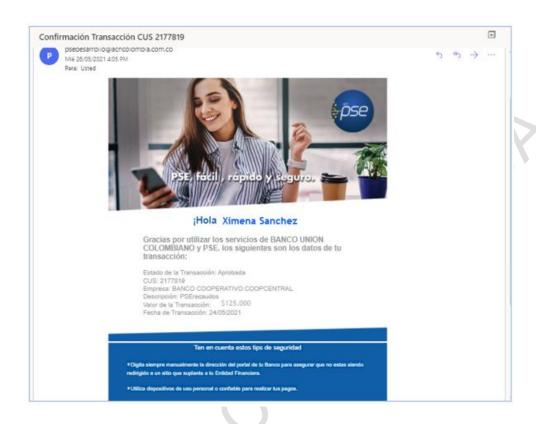
98 de 126

ado de tu transacción: Aprobada	
ESTA ES LA IN	FORMACIÓN DE TU PAGO:
Razón social ó recaudador:	BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL
Concepto:	Prueba
Nombre del pagador:	XIMENA Prueba SANCHEZ SERNA
Identificación:	1128400604
Valor cancelado:	125.000
Medio de pago:	PSE VIP
Banco:	BANCO UNION COLOMBIANO
Transacción CUS:	2180108
Cód. del pedido:	236
ld pago:	637576451640705292
Ticket:	4188400236
Fecha de pago:	26/05/2021 05:00:25.0



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	

99 de 126



- 1. Seleccionar el módulo de Pagos y Transferencias.
- 2. Seleccionar la opción **RedCoop Pagos PSE**. De inmediato se visualizarán los productos disponibles para pago y/o consignación de manera consolidada.
- 3. Seleccionar los productos a ser pagados o que van a recibir dinero (consignaciones) dando clic en cada flecha.

 Una vez que se han seleccionado o ingresados los valores, el sistema realiza la
 - Una vez que se han seleccionado o ingresados los valores, el sistema realiza la sumatoria del total a pagar, como se muestra en la imagen. Para seguir con el recaudo, dar clic en el botón **Continuar**.
- 4. En el resumen de la transacción y en el evento que el cliente que vaya a realizar el pago sea diferente al dueño de los productos, se deberá activar el campo "Depositante diferente al asociado" y diligenciar la información solicitada por el sistema:
 - Tipo de documento.
 - ✓ Nůmero del documento.
 - ✓ Nombres y Apellidos del usuario pagador.
 - ✓ Correo electrónico.
 - ✓ Número del celular.



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02 08-OCT-2021		
100 de 126		

RESTRINGIDA

5.	Diligenciar el campo Descripción (campo obligatorio). Para continuar el proceso de recaudo, se debe dar clic al botón Iniciar transacción . A continuación, el sistema redireccionará al Asociado/Cliente a la pasarela de pago, para diligenciar la información requerida por esta.
6.	Activar el campo " Aceptar términos y condiciones ", esta aceptación es obligatoria
7.	Activar el campo " Débito y corriente PSE ", en caso de que no aparezca marcado,
8.	Seleccionar el tipo de persona: natural o jurídica.
9.	Seleccionar la entidad financiera (banco), del cual se va realizar el débito para el pago de las obligaciones y/o consignaciones. Para continuar con la transacción, dar clic en el botón Pagar.
10.	En el portal de PSE, Ingresar el correo electrónico que el Asociado/Cliente tiene matriculado y dar clic en el botón " Ir al Banco " Nota: En caso de que el Asociado/Cliente no tenga registrado el correo electrónico en PSE, este deberá seleccionar la opción " Quiero registrarme ahora " y diligenciar la información solicitada.
11.	En la ventana de resumen de la transacción de PSE , verificar la información del recaudo y si está correcta, dar clic en el botón " Pay o Pagar ". A continuación, la pasarela de pagos mostrará el soporte de la transacción dando la posibilidad de imprimir y/o guardar el comprobante. Por su parte ACH Colombia enviará al correo electrónico del Asociado/Cliente, el soporte de la operación efectuada.

6.14. SOLICITUDES

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

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

6.14.2. REALIZAR SOLICITUDES

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



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02	08-OCT-2021	
	_	

101 de 126











IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
102 de 126	

RESTRINGIDA

1.	Seleccionar	la opción	de Solicitudes.

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

6.14.3. 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.

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



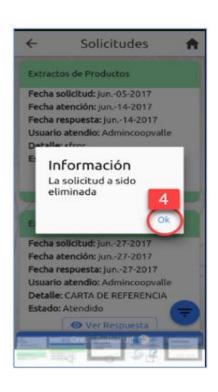






IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
103 de 126	

RESTRINGIDA



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

6.14.4. CONSULTAR SOLICITUDES

Esta opción permite que el Asociado/Cliente 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/Cliente la respuesta o documento al correo electrónico que este tenga registrado en la Entidad.
- Para abrir el documento enviado en formato PDF, el Asociado/Cliente deberá digitar su documento de identificación.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02 08-OCT-2021	
104 de 126	

RESTRINGIDA

6.14.5. 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:

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

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





- 1. Seleccionar la opción de Solicitudes.
- Pulsar el icono de Estado de Solicitudes.

A continuación, se visualizarán los estados de las solicitudes: asignado, solicitado, atendido o cancelado.

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.



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02 08-OCT-2021		
105 de 126		

RESTRINGIDA

6.15. 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.

6.15.2. MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN

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





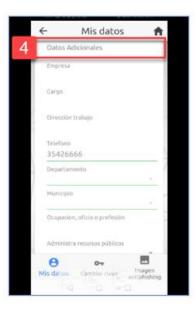


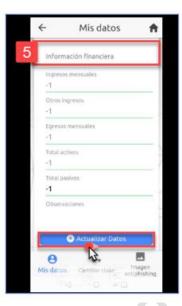


IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

106 de 126

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.**

6.15.3. 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.



IOTCS-11		
VERSIÓN	FECHA	
02 08-OCT-202		
107 de 126		

RESTRINGIDA

La clave para acceder al canal es de 4 dígitos.

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









- 1. Seleccionar la opción de Mis Datos.
- Ingresar el código de seguridad enviado al número celular o correo electrónico, del Asociado/Cliente.
- 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/Cliente desea utilizar en Banca Móvil.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
108 de 126	

RESTRINGIDA

- 6. Ingresar la confirmación de la nueva clave.
- 7. Para cerrar el mensajes, pulsar el botón **OK**.

6.15.4. 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:









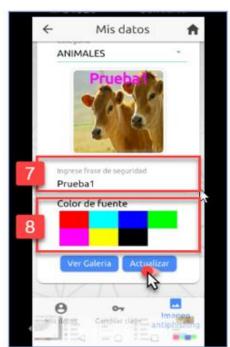
IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

109 de 126











IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
110 de 126	

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.	Seleccionar el icono de Imagen antiphishing .
4.	Dar clic en el campo de Categoría .
5 .	Del listado de categorías , seleccionar una de estas.
	Dar clic en la imagen seleccionada.
7.	
8.	Si se desea personalizar el color de la frase de seguridad, dar clic en la paleta de colores. Para finalizar, pulsar el botón Actualizar.

6.16. BLOQUEOS

Esta opción permite que el Asociado/Cliente 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).
- Boquear 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/Cliente 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.
- 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:

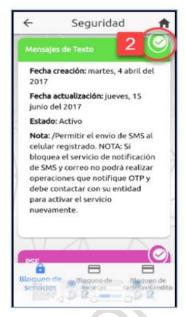


IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
111 de 126	

RESTRINGIDA

6.16.2. BLOQUEAR SERVICIOS











IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
112 de 126	

RESTRINGIDA

1.	Seleccionar la opción de Bloqueos .
	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/Cliente y pulsar el botón Enviar .
	Una vez bloqueada el servicio, el sistema muestra el nuevo estado del canal,
	bloqueado 💟.

6.16.3. DESBLOQUEOS 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:



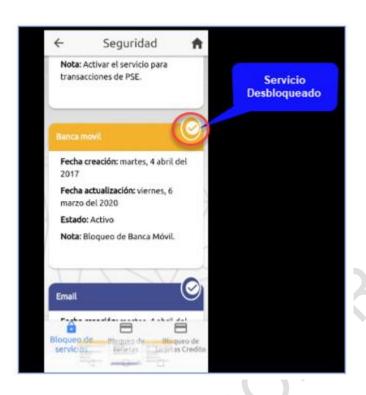






IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
113 de 126	

RESTRINGIDA



- 1. Seleccionar la opción de **Bloqueos**.
- 2. Visualizar el servicio a desbloquear y pulsar el icono de desbloqueo .
- Ingresar el código de seguridad enviado al número celular o correo electrónico, del Asociado/Cliente y pulsar el botón Enviar.

Una vez desbloqueada el servicio, el sistema muestra el nuevo estado del canal, **desbloqueado**.

6.16.4. 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,



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
114 de 126	

RESTRINGIDA

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/Cliente debe realizar la solicitud directamente con la Entidad.

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





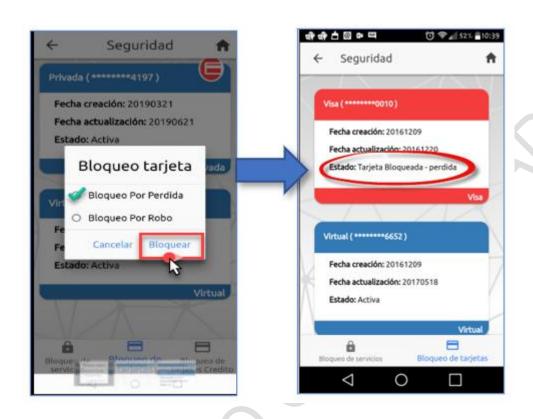




IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
445 4- 400	

115 de 126

RESTRINGIDA



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

6.16.4. BLOQUEO DE LA CLAVE DEL CANAL

Esta opción permite bloquear la clave asignada por el Asociado/Cliente 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/Cliente, tiene matriculada una clave para cada canal.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
116 de 126	

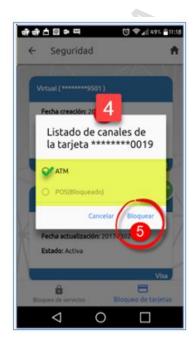
RESTRINGIDA

 Para el desbloqueo de la clave del canal, el Asociado/Cliente debe contactar a la Entidad.

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







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

6.17. OLVIDO DE CONTRASEÑA

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



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

117 de 126













IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
118 de 126	

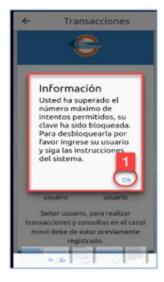
RESTRINGIDA

- 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.
- 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 envío al celular y/o correo electrónico y pulsar el botón **Enviar**.
- 7. Digitar la **nueva clave**, que el Asociado/Cliente va a utilizar para acceder a Banca Móvil.
- 8. Digitar en el campo de **confirmación**, la clave creada en el paso anterior y pulsar el botón **Cambiar clave**.
- 9. Dar clic en el botón OK, para cerrar la ventana de confirmación de cambio de la clave.

6.17.1. BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE CONTRASEÑA

El bloqueo de contraseña se presenta cuando el Asociado/Cliente 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:









IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

119 de 126









- En el mensaje de notificación del bloqueo de la clave, pulsar el botón **OK**. Ingresar el **Usuario** que el Asociado/Cliente creó en el proceso de registro y pulsar el botón Continuar.
- Para seguir con el proceso de recuperación de la clave, en el mensaje pulsar 3. el botón Continuar.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
120 de 126	

RESTRINGIDA

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

6.18. SEGURIDAD

Esta opción permite al Asociado/Cliente/Ahorrador activar la tarjeta débito Visa mediante el Portal Transaccional, así como bloquearla o inactivarla de manera autónoma. También posibilita reactivar la tarjeta en cualquier momento.

- Los Asociados/Clientes/Ahorradores deberán contar con un correo electrónico registrado en la entidad y el cual debe ser único por cliente, para recibir las notificaciones de activación de la tarjeta y la clave inicial.
- La activación remota de tarjetas requiere el ingreso de un código de seguridad, por lo tanto, el Asociado/Cliente/Ahorrador debe tener actualizado su número de celular en la entidad, para recibir este código mediante mensaje de texto o correo electrónico.
- El sistema exigirá cambio de pin o clave en los cajeros automáticos de Servibanca y Dispositivos de la Red para las operaciones de retiros, consultas de saldo y consulta del costo de la comisión.

Otras condiciones y controles de este servicio pueden ser consultadas en la "Documentación de la Red en el documento MMGO-0124 Manual Operativo Portal Transaccional y Banca Móvil.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
121 de 126	

RESTRINGIDA

6.18.1. ACTIVACIÓN TARJETA DÉBITO

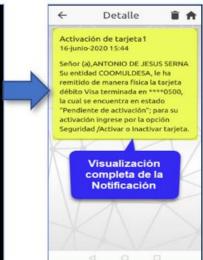
A continuación, se describen los pasos para realizar la activación de la tarjeta débito:

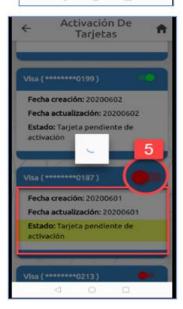














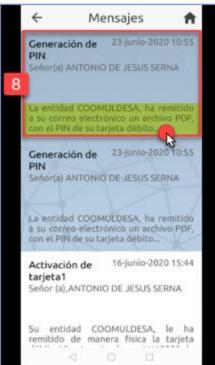
IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

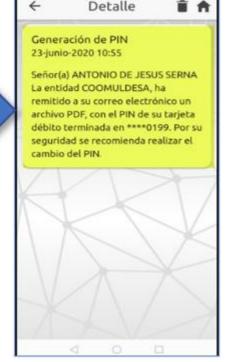
122 de 126













IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
123 de 126	

RESTRINGIDA



- 1. Seleccionar el icono de Notificaciones 2.
- 2. En el resumen de la notificación dar clic sobre el texto como se muestra en la imagen, con el fin de visualizar completamente el mensaje.

 El mensaje muestra los últimos 4 números de la tarjeta y el estado de la misma: "pendiente de activación".
- 3. Seleccionar el icono de Seguridad, para iniciar el proceso de activación de la tarjeta.
- 4. Pulsar la opción de Activar e Inactivar Tarjeta.
- 5. Sobre la tarjeta pendiente de activación, desplazar el check hacia la derecha.
- 6. Ingresar el código de seguridad enviado al correo electrónico y/o número celular del Asociado/Cliente/Ahorrador. Para seguir con el proceso pulsar el botón Enviar. De inmediato el sistema actualiza el estado la tarjeta a "Activa".
- 7. Una vez activada la tarjeta, el sistema genera una notificación con el pin o clave inicial de la tarjeta, la cual puede ser visualizada dando clic en el icono de notificaciones
- 8. En el resumen de la notificación, dar clic sobre el texto como se muestra en la imagen, con el fin de visualizar completamente el mensaje.
- 9. A continuación, el Asociado/Cliente/Ahorrador deberá consultar su correo electrónico para visualizar el número del pin o clave enviado en formato PDF seguro. El PDF requiere el ingreso del número de identificación del usuario.

6.18.2. BLOQUEO O INACTIVACIÓN DE TARJETA

Esta funcionalidad permite que a través de la Banca Móvil de la Red Coopcentral, se puede realizar la inactivación o bloqueo preventivo de las tarjetas débito.

• El bloqueo o inactivación de la tarjeta no genera rompimiento de la clave, es decir, al reactivarla se conserva la clave que tiene asignada el medio de pago.



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021
124 de 126	

RESTRINGIDA

• El Asociado/Cliente/Ahorrador podrá reactivar la tarjeta de manera autónoma, en cualquier momento.

A continuación, se describen los pasos para realizar el bloqueo o inactivación de la tarjeta:





- 1. Seleccionar el icono de Seguridad.
- 2. Sobre la tarjeta que se va a inactivar, desplazar el check hacia la izquierda. De inmediato el sistema muestra el nuevo estado de la tarjeta: Tarjeta inactiva por el usuario.

Para la Reactivación, solo se debe desplazar el check hacia la derecha.

6.19. 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:



IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

125 de 126











IOTCS-11	
VERSIÓN	FECHA
02	08-OCT-2021

126 de 126

RESTRINGIDA

- 1. En la ventana de autenticación del canal de Banca Móvil, seleccionar la opción Recordar mi usuario.
- 2. Seleccionar de la lista, la **entidad** en la cual está registrado el Asociado/Cliente con Banca Móvil.
- 3. Digitar el **correo electrónico** que el Asociado/Cliente creó en el proceso de Registro en Banca Móvil y pulsar el botón **Enviar**.
- 4. Ingresar el código de seguridad envido al número celular y/o correo electrónico del Asociado/Cliente. Pulsar el botón Enviar.
- 5. 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 Cancelar. En caso de pulsar el botón de ir a Login, el sistema lleva al asociado/cliente a la ventana de autenticación de Banca Móvil para ingresar el usuario recuperado.

6.20. CIERRE DE SESIÓN

Cuando el Asociado/Cliente 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/Cliente.

6.20.1. SALIDA SEGURA

Cuando el Asociado/Cliente 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.



