

## MANUAL DE USO SERFINANZA VIRTUAL - PERSONAS

### SERFINANZA VIRTUAL

Aquí podrás acceder a la información de los tus productos, obtener certificados, bloquear productos, descargar extractos, entre otros servicios diseñados para responder a tus necesidades.

Para acceder a Serfinanza Virtual solo debes ingresar a la página web del Banco y hacer clic en el botón Transacciones que encontrarás en la parte superior derecha de tu pantalla.



Una vez allí puedes registrarte si no cuentas con un usuario y contraseña así:

1. Haz clic en la opción “Regístrate aquí”, serás dirigido a la página “Términos y condiciones de Uso”, debes leerlos muy bien para luego marcar la casilla de aceptación y dar clic en el botón “Aceptar contrato e iniciar registro”



#### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Deslice hasta el final y lea con detenimiento el siguiente contrato y si está de acuerdo haga clic en "Aceptar Contrato e Iniciar Registro" para continuar.



He leído y acepto los términos y condiciones.

Aceptar contrato e iniciar registro

Cancelar

2. Luego serás dirigido a la página “Verificación del Cliente” donde debes seleccionar tu tipo de documento, ingresar el número y hacer clic en Continuar.

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------



### VERIFICACIÓN DE CLIENTE

Ingresa la siguiente información y luego haz clic en "Continuar":

Tipo Identificación

Identificación

3. Se solicitará que ingreses el PIN que hemos enviado a tu número de celular registrado en nuestro sistema para luego hacer clic en continuar.

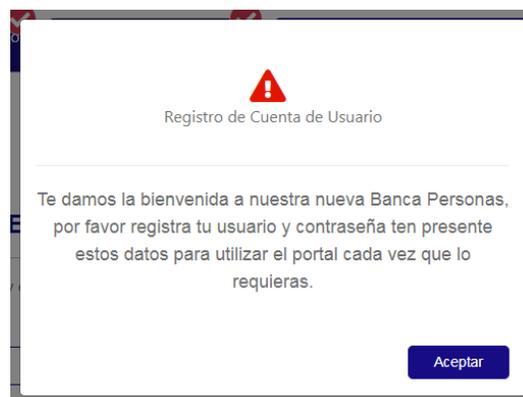


### VERIFICACIÓN DEL CLIENTE

Bienvenido **RICARDO EMILIO RUEDA RODRIGUEZ** a la Banca Virtual, se ha enviado un PIN al celular registrado en el Banco, número \*\*\*\*\*5758. Ingresa ese PIN en el siguiente campo y haz clic en "Continuar", Si no eres **RICARDO EMILIO RUEDA RODRIGUEZ** selecciona "Cancelar" para regresar.

PIN

4. Si el PIN es correcto aparecerá un mensaje de Bienvenida a nuestra Banca Personas.



Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

- Luego serás dirigido a la página “REGISTRO DE CUENTA DE USUARIO” donde debes crear tu nombre de usuario, contraseña y la vigencia de tu contraseña que hace referencia al tiempo de validez que tendrá, pasado este tiempo el sistema solicitará que realices el cambio de la misma. Finalizas haciendo clic en Continuar.

Términos y Condiciones de Uso
Verificación del Cliente
Registro de Cuenta de Usuario
Selección de Imagen
Preguntas de Seguridad

**REGISTRO DE CUENTA DE USUARIO**

Crea tu usuario, tu contraseña y el tiempo de vigencia de la misma, para acceder a tu información y haz clic en "Continuar":

Nombre de Usuario

Confirmar Usuario

Contraseña

Confirmar Contraseña

Tiempo de vigencia de la contraseña

Continuar Cancelar

- Luego irás a la página “SELECCIÓN DE IMAGEN”, aquí debes seleccionar una de las imágenes que se muestran y proporcionar una palabra asociada que te sea fácil recordar. Esto es con fines de seguridad para poder autenticar tu titularidad.

Términos y Condiciones de Uso
Verificación del Cliente
Creación de usuario
Selección de Imagen
Preguntas de Seguridad

**SELECCIÓN DE IMAGEN**

Selección una imagen y escribe una palabra con la cual se asocie. Ambas cosas aparecerán cada vez que ingreses a la banca, para que la reconozcas y te sientas seguro de estar ingresando a tu cuenta y a un portal confiable.

Banco Imágenes

Palabra Asociada

Continuar Cancelar

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

7. Para finalizar tu registro llegarás a la página de “PREGUNTAS DE SEGURIDAD”, aquí debes seleccionar 5 preguntas y digitar las respuestas correspondientes. Igualmente esta información será utilizada para validar tu titularidad en caso de ser necesario.



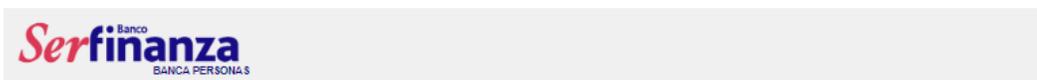
## 🔗 PREGUNTAS DE SEGURIDAD

Selecciona las preguntas que deseas registrar en el sistema como preguntas de control para validaciones futuras y escribe las respuestas. Luego haz clic en el botón "Terminar".

¿Cuál es el primer nombre de su sobrino mayor?	▼
Ingrese la respuesta	
¿Cuál es el primer nombre de su abuelo paterno?	▼
Ingrese la respuesta	
¿Cuál es el segundo nombre de su papá?	▼
Ingrese la respuesta	
¿Cuál es el nombre de su primer jefe(a)?	▼
Ingrese la respuesta	
¿En qué ciudad nació su mamá?	▼
Ingrese la respuesta	

[Terminar](#) [Cancelar](#)

8. Por último aparecerá un mensaje de registro exitoso con la opción de dirigirte a nuestra Banca Virtual y así utilizar los servicios que tenemos disponibles para ti por este canal.



## Registro Finalizado

Tu proceso de registro ha finalizado exitosamente.

Desde ya puedes ingresar a la Banca Virtual haciendo clic en "Entrar a la Banca".

[Entrar a la Banca](#)

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

En caso de contar con usuario y contraseña debes realizar el proceso de migración a la nueva Serfinanza Virtual a través de los siguientes pasos:

1. Ingresa tu usuario en el campo que lo solicita y haz clic en el botón Ingresar.

BIENVENIDO A TU SERFINANZA VIRTUAL PERSONA

Ingresa tu usuario

Ingresar

Restablecer Contraseña Recordar Usuario Regístrate aquí

2. Luego debes ingresar la clave que tienes registrada en el campo “Contraseña” utilizando el teclado numérico que aparece en tu pantalla. Una vez la ingreses debes hacer clic en el botón Aceptar y luego en el botón Ingresar.

IMAGEN Y FRASE DE SEGURIDAD

Frase de seguridad  
Banca En Línea

Si la imagen y frase no son las que has definido, por seguridad no ingreses la clave.

CONTRASEÑA

Restablecer Contraseña Recordar Usuario Regístrate aquí

3. Serás dirigido a la página “Términos y Condiciones”, una vez los lees debes marcar el cuadro donde los aceptas y luego hacer clic en el botón “Aceptar contrato e iniciar registro”

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------



### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO**

Deslice hasta el final y lea con detenimiento el siguiente contrato y si está de acuerdo haga clic en "Aceptar Contrato e Iniciar Registro" para continuar.

**REGLAMENTO SERFINANZA VIRTUAL**

El servicio del canal **SERFINANZA VIRTUAL** de BANCO SERFINANZA S.A ha sido diseñado con el fin de facilitar a EL CLIENTE el conocimiento de los productos y servicios que ofrece la compañía. Al acceder a este sitio y a cualquier página del mismo EL CLIENTE se compromete a cumplir con los

He leído y acepto los términos y condiciones.

**Aceptar contrato e iniciar registro**    Cancelar

4. Luego serás dirigido a la página de Verificación de Cliente en donde debes elegir tu tipo de identificación, ingresar el número de la misma y hacer clic en Continuar.



### **VERIFICACIÓN DE CLIENTE**

Ingresa la siguiente información y luego haz clic en "Continuar":

Tipo Identificación  
Cédula de Ciudadanía

Identificación  
123456789

**Continuar**    Cancelar

5. Un código de verificación será enviado al celular que tienes registrado en nuestro sistema, deberás ingresarlo en el campo "Ingresa tu PIN" utilizando el teclado numérico que aparece en tu pantalla y hacer clic en el botón Aceptar y por último en el botón Continuar.

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------



### VERIFICACIÓN DEL CLIENTE

Bienvenido **ISABELA MAYRI RUEDA ORTEGA** a la Oficina Virtual, se ha enviado un PIN al celular registrado en el Banco, número \*\*\*\*\*2533. Ingrese ese PIN en el siguiente campo y haz clic en "Continuar". Si no eres **ISABELA MAYRI RUEDA ORTEGA** selecciona "Cancelar" para regresar.

PIN

4	1	6	Aceptar
0	3	2	Limpiar
9	8	5	←
7			



### VERIFICACIÓN DEL CLIENTE

Bienvenido **ISABELA MAYRI RUEDA ORTEGA** a la Oficina Virtual, se ha enviado un PIN al celular registrado en el Banco, número \*\*\*\*\*2533. Ingrese ese PIN en el siguiente campo y haz clic en "Continuar". Si no eres **ISABELA MAYRI RUEDA ORTEGA** selecciona "Cancelar" para regresar.

PIN

- 6. Aparecerá en tu pantalla un mensaje de Registro de Cuenta de Usuario, debes hacer clic en el botón Aceptar.



- 7. Llegarás a la pantalla de "Registro de Cuenta de Usuario" en donde debes diligenciar los campos requeridos y finalizar haciendo clic en continuar.

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------



### **REGISTRO DE CUENTA DE USUARIO**

Ingresa tu usuario, contraseña, el tiempo de vigencia de la misma y haz clic en "Continuar"

Nombre de Usuario  
Ingrese su nombre de usuario Recordar usuario

Contraseña  
Ingrese contraseña mínimo 4 dígitos no consecutivos, ni iguales

Confirmar Contraseña  
Confirme su Contraseña Recordar contraseña

Tiempo de vigencia de la contraseña  
--Tiempo de Vigencia--

**Continuar** **Cancelar**

Aquí también tendrás la opción en caso de haber olvidado tu usuario o contraseña, de solicitar que te la recordemos a través de un SMS, haciendo clic en "Recordar usuario" o "Recordar contraseña" según lo necesites.

Se desplegará la pantalla de "Recuperación de Usuario" donde debes ingresar el PIN que se enviará a tu celular registrado en nuestro sistema, utilizando el teclado numérico en tu pantalla.



### **RECUPERACIÓN DE USUARIO**

Hola **ISABELA MAYRI RUEDA ORTEGA**, se ha enviado un PIN al celular registrado en el Banco, número \*\*\*\*\*2533. Ingresa ese PIN en el siguiente campo y haz clic en "Continuar", si tu pin es valido enviaremos a tu celular un nuevo mensaje con tu usuario.

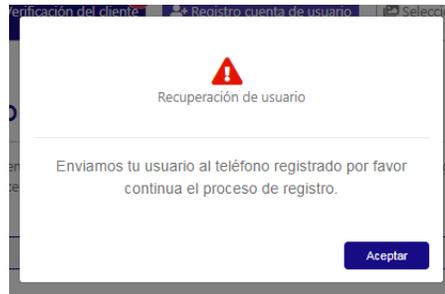
Pin

Ingresar tu PIN

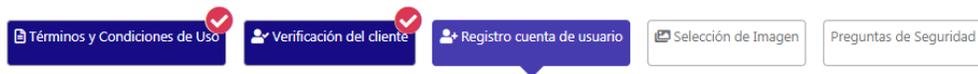
9	1	2	Aceptar
6	8	7	Limpiar
5	3	4	ca
0			

Al hacer clic en Continuar se mostrará un mensaje que indica que el usuario fue enviado al número de celular que tienes registrado en el sistema.

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------



Para recuperar la contraseña se mostrará la pantalla “RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA” donde debes ingresar el PIN que se enviará a tu celular registrado en nuestro sistema, utilizando el teclado numérico en tu pantalla.



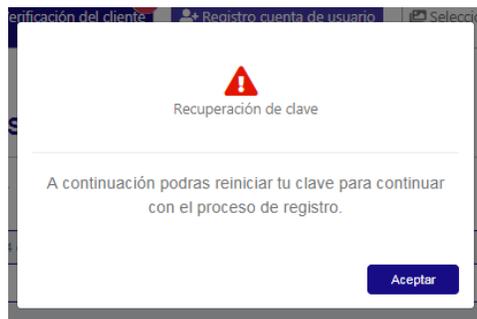
#### **RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA**

Hola **ISABELA MAYRI RUEDA ORTEGA**, se ha enviado un PIN al celular registrado en el Banco, número \*\*\*\*\*2533. Ingresa ese PIN en el siguiente campo y haz clic en “Continuar”, si tu pin es valido procederemos a registrar tu nueva contraseña.

Pin

Al hacer clic en Continuar se mostrará un mensaje que indica que serás dirigido a una pantalla para reiniciar tu clave de consulta. En esta deberás ingresar tu nueva clave utilizando el teclado numérico que aparece en tu pantalla, debes utilizar un número de 4 dígitos.



Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------



## RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA

Por favor ingrese su nuevo usuario y contraseña.

Nueva Contraseña

\*\*\*\*

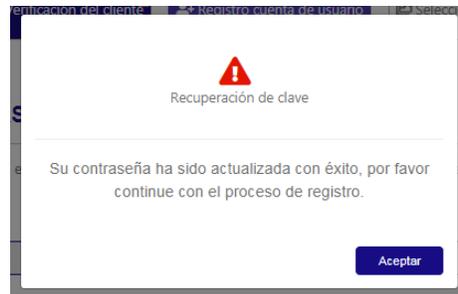
Confirmar Contraseña

\*\*\*\*

Continuar

Cancelar

Por último se mostrará un mensaje que confirma que la contraseña fue actualizada con éxito y es posible continuar con el registro.



Una vez diligenciados el usuario y la contraseña, debes escoger el tiempo de vigencia de la contraseña, es decir que pasado este tiempo el sistema te solicitará cambio de la misma. Finalizarás el Registro haciendo clic en Continuar.

8. Aparecerá la pantalla de Selección de Imagen que se trata de una estrategia de seguridad. Aquí debes elegir una imagen que sea fácil de recordar, ingresar una palabra asociada a la misma y hacer clic en continuar.

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------



### SELECCIÓN DE IMAGEN

Selecciona una imagen y escribe una palabra con la cual se asocie. Ambas cosas aparecerán cada vez que ingreses a la banca, para que la reconozcas y te sientas seguro de estar ingresando a tu cuenta y a un portal confiable.

Banco Imágenes



Palabra Asociada

Francia

Continuar Cancelar

9. Luego serás direccionado a la pantalla de “PREGUNTAS DE SEGURIDAD” donde debes escoger 5 preguntas de seguridad digitar las respuestas correspondientes. Finalizas dando clic en Terminar.



### PREGUNTAS DE SEGURIDAD

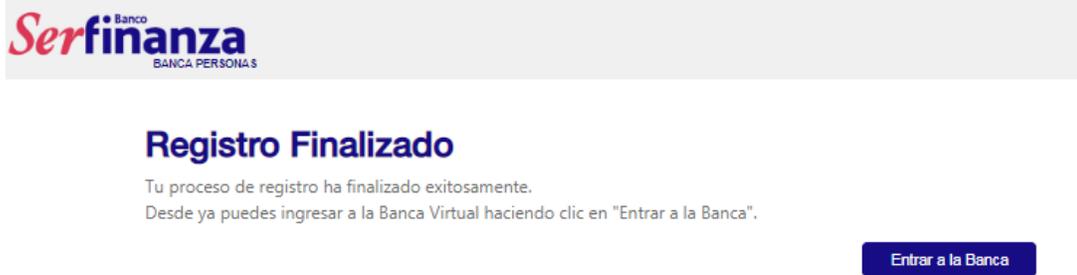
Selecciona las preguntas que deseas registrar en el sistema como preguntas de control para validaciones futuras y escribe las respuestas. Luego haz clic en el botón “Terminar”.

¿En qué ciudad nació su mamá?	▼
Medellin	
¿Cuál es el nombre de su primer jefe(a)?	▼
Maria	
¿Cuál es el nombre de la escuela secundaria a la que asistió?	▼
SagradoCorazon	
¿Cuál es el segundo nombre de su mamá?	▼
Monica	
¿Cuál es el apodo de su abuelo?	▼
Ielo	

Terminar Cancelar

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

10. Se mostrará en la pantalla el mensaje que confirma que el registro fue exitoso con el botón para “Entrar a la Banca” que te permitirá ingresar a Serfinanza Virtual.



Volverás a la página de inicio que te permitirá acceder a Serfinanza Virtual utilizando el usuario y la contraseña previamente registrados.



Al ingresar por primera vez en un dispositivo que no ha sido registrado, el sistema pedirá la confirmación de 3 preguntas de seguridad.



Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

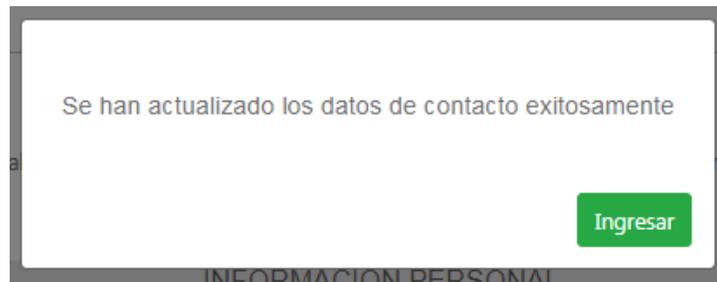
Tendrás la opción de continuar sin registrar el dispositivo y así cada vez que ingreses desde el mismo deberás validar la titularidad con las preguntas de seguridad, o registrar e ingresar donde el dispositivo quedará registrado y no será necesaria la validación al ingresar en un futuro.

Por ser la primera vez que ingresas a Serfinanza Virtual el sistema solicitará que realices la actualización de tus datos e indicará con un asterisco (\*) aquellos que sean obligatorios.

 **ACTUALIZACIÓN DE DATOS**

ACTUALIZA TUS DATOS

Revise sus datos de contacto registrados con nuestra entidad, si alguno se encuentra desactualizado, por favor seleccione el botón editar y registre la información más reciente.



Una vez hayas ingresado la primera pantalla mostrará el resumen de tus productos así:

**Serfinanza** BANCA PERSONAS Salir

Está conectado desde 172.163.126 la última vez que ingresó fue 22/03/2019 18:41:00

- Perfil
- Resumen de Productos
- Transferencias
- Servicios



### RESUMEN DE PRODUCTOS

**Ahorros** 1

Número de Producto	Nombre del Producto	Estado	Fecha de Emisión	Disponible	Acciones
21200004949	CUENTA DE AHORROS	CUENTA ACTIVA	2018/11/16		

**Tarjetas de Crédito** 1

Número de Producto	Nombre del Producto	Estado	Fecha de Emisión	Disponible	Saldo	Acciones
****8699	TCO MC CLAS NCM	Normal	2018/11/06			

**CDT's** 1

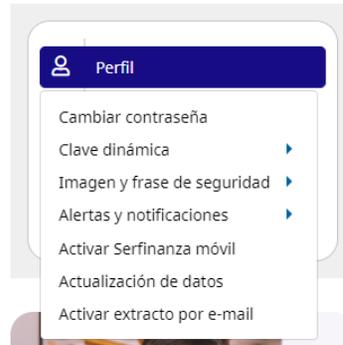
Número de Producto	Nombre del Producto	Estado	Fecha de Emisión	Disponible	Acciones
233000015491	CDT FIJO IGUAL A 12 MESES MENOR A 18 MESES	ACTIVO	2018/07/23		

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

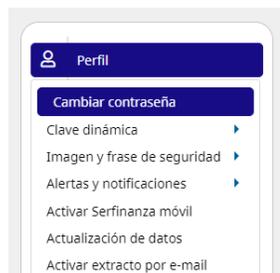
En la parte superior izquierda encontrarás el menú de navegación con opciones para modificar tu perfil, ver el resumen de tus productos, hacer transferencias y utilizar los servicios disponibles para ti.

## 1. Menú Perfil

En el menú perfil tendrás las opciones que te permitirán seleccionar tus preferencias para el manejo de tu banca virtual y tus cuentas:



- **Cambiar contraseña:** Podrás realizar el cambio de la contraseña de tu Serfinanza Virtual. Al hacer clic en esta opción el sistema te solicitará que ingreses la clave dinámica que ha sido enviada a tu celular.



### GENERACIÓN DE CLAVE DINÁMICA

Registre el código de verificación que se envió mediante mensaje de texto o correo electrónico

Una vez la ingresas aparecerá la pantalla donde podrás realizar el cambio de la contraseña y definir la vigencia de la misma.

### PERFIL

#### CAMBIAR CONTRASEÑA

Ingrese su contraseña actual, su nueva contraseña y la confirmación y seleccione "Guardar Contraseña"

Contraseña Actual

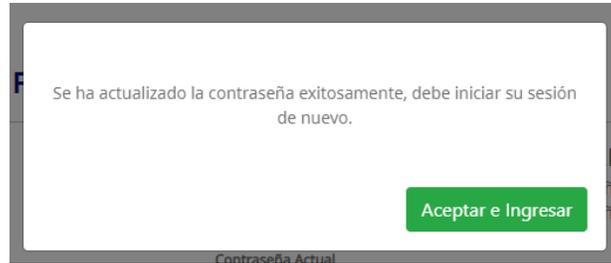
Nueva Contraseña

Confirmar Contraseña

Tiempo Vigencia

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

Una vez completes la información solicitada debes hacer clic en Guardar contraseña y el sistema mostrará un mensaje de actualización exitosa que indica que debes ingresar nuevamente con la contraseña que acabas de actualizar.

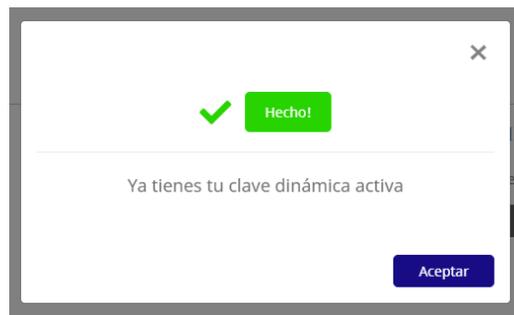


- **Clave dinámica:** Tendrás la posibilidad de activar y desactivar tu clave dinámica.

Haciendo clic en la opción aceptar el sistema te mostrará de opción de continuar o cancelar.



Al continuar con la activación el sistema arroja un mensaje de proceso exitoso.

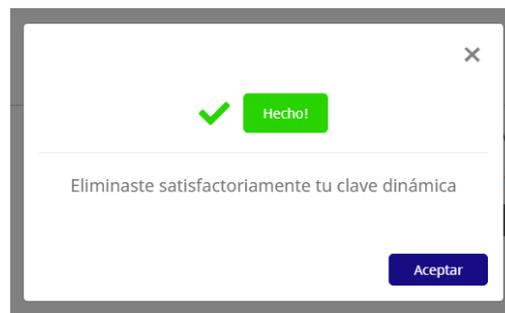


En caso de querer desactivar la clave dinámica, se selecciona esta opción.

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------



Al hacer clic en “Desactivar”, el sistema arroja un mensaje de proceso satisfactorio.



- **Imagen y frase de seguridad:** Aquí podrás actualizar la imagen de seguridad que seleccionaste y podrás restablecer tus preguntas de seguridad.

Para actualizar tu imagen de seguridad, seleccionas la opción correspondiente, ingresas el código de verificación que recibas en tu celular y haces clic en aceptar.



Luego podrás visualizar las imágenes disponibles para que escojas y podrás ingresar la palabra asociada. Una vez selecciones debes hacer clic en Actualizar.

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

PERFIL

ACTUALIZAR IMAGEN DE SEGURIDAD

Seleccione una imagen y escriba una palabra con la cual la asocie. Ambas cosas aparecerán cada vez que ingrese a la página, para que Usted la reconozca y se sienta seguro de estar ingresando a su cuenta y a un portal confiable

Banco Imágenes

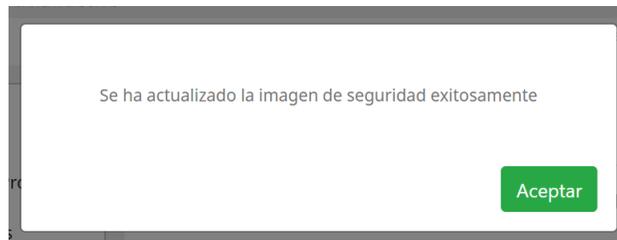


Palabra Asociada

Ingrese su palabra asociada

Cancelar Actualizar

Obtendrás un mensaje de proceso exitoso.



Para actualizar las preguntas de seguridad, debes seleccionar la opción correspondiente.



Una vez ingrese el código de verificación enviado a tu celular, el sistema te llevará a la pantalla donde podrás escoger tus nuevas preguntas de seguridad e ingresar las respuestas correspondientes,

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

**PERFIL**

RESTABLECER PREGUNTAS SEGURIDAD

Seleccione las preguntas que desea registrar en el sistema como preguntas de control para validaciones futuras y escriba las respuestas. Luego haga clic en el botón "Restablecer".

Pregunta: ¿Cuál es el primer nombre su abuela materna? Respuesta: Ingrese la respuesta

Pregunta: ¿En qué ciudad nació? Respuesta: Ingrese la respuesta

Pregunta: ¿Cuál es el primer nombre de su abuelo paterno? Respuesta: Ingrese la respuesta

Pregunta: ¿En qué ciudad se casó? Respuesta: Ingrese la respuesta

Pregunta: ¿Cuál es el primer nombre de su sobrina mayor? Respuesta: Ingrese la respuesta

Restablecer Cancelar

Al ingresar la información y hacer clic en reestablecer, aparecerá un mensaje de proceso exitoso.



- **Alertas y notificaciones:** Aquí podrás administrar las alertas de las transacciones de tus productos. Podrás inscribir y eliminar alertas para cada producto por tipo y monto de transacción. También tendrás la posibilidad de establecer el límite de transacciones y sus montos diarios para cada producto que posees por canal

En la opción de personalizar transacciones dentro de este menú, podrás inscribir alertas sobre tus productos y eliminarlas.



Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

Para inscribir una nueva alerta deberás hacer clic en el botón correspondiente y luego ingresar la información solicitada.

**PERFIL**

---

ALERTAS INSCRITAS

Alertas Inscritas Inscribir nueva alerta

**INSCRIBIR UNA ALERTA**

Tipo de Producto

Producto

Tipo de transacción

Alerta

Se enviará una alerta por transacciones despues de:

Registrar

De esta manera una vez se haga clic en Registrar la alerta quedará activa. En caso de querer eliminar una alerta, se puede haciendo clic en el menú de acciones de la alerta correspondiente y posteriormente en eliminar.

**PERFIL**

---

ALERTAS INSCRITAS

Alertas Inscritas Inscribir nueva alerta

Mostrar  registros 📄 📄 📄 📄 Buscar:

Acciones	Producto	Transaccion	#Producto	Montos superiores a	Tipo de Alerta
-	Cuenta Ahorro	Retiro		200000	SMS

Eliminar Anterior

1 al 1 de un total de 1 registros

Por otro lado, en la opción administrar limites transaccionales podrás modificar los límites para retiros, depósitos y transferencias de todos tus productos, a través de los diferentes canales.

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

**PERFIL**

ADMINISTRAR PERFIL TRANSACCIONAL

Mostrar  registros 📄 📄 📄 📄 📄 Buscar:

Acciones	Canal	Producto	Transacción	Cantidad actual en el día	Monto actual en el día	Cantidad máxima en el día	Monto máximo en el día	Estado
<input type="button" value="Editar"/>	Corresponsales Bancarios	Cuenta de Ahorro	Depositos	10	1500000	10	1500000.0	Activo
<input type="button" value="Editar"/>	Corresponsales Bancarios	Cuenta de Ahorro	Retiros	10	1500000	10	1500000.0	Activo

Haciendo clic en el botón acciones y luego en la opción editar, aparecerá un cuadro donde podrás establecer los límites de la transacción seleccionada. Se finaliza haciendo clic en modificar.

Modal form for editing transaction limits. Fields include: Estado (checked), Canal (Corresponsales Bancarios), Producto (Cuenta de Ahorro), Transacción (Depositos), Monto por día (1500000), and Cantidad (10). A 'Modificar' button is at the bottom.

- Activar Serfinanza Móvil: Con esta opción podrás activar la App de Serfinanza Móvil.

Haciendo clic en esta opción el sistema arrojará un mensaje de proceso exitoso asegurando la activación de tu Serfinanza Móvil.

Success message modal with a green checkmark and the text: '¡Felicitaciones! Su Serfinanza móvil ya está activa, puede ingresar a la aplicación'. An 'Aceptar' button is at the bottom.

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

- Actualización de Datos: En esta opción podrás actualizar tus datos para poder recibir tu información de manera oportuna.

Ingresando a la opción únicamente debes proporcionar tus datos en los campos determinados y al finalizar hacer clic en Actualizar.

Autoriza recibir extracto por Email

Autorización para consultar, reportar y compartir información para reporte a IRS (Solo para residente, ciudadano o hijo de ciudadano de EE.UU)

**Actualizar** Cancelar

- Activar Extracto por e-mail: Aquí podrás activar la opción de que tus extractos sean enviados a tu correo electrónico. Ten en cuenta que para dar esta autorización debes activar tu clave dinámica porque el sistema la solicitará.

Haciendo clic en esta opción, el sistema solicitará que ingreses la clave dinámica enviada al celular que tienes registrado.



Una vez ingresado el código y haciendo clic en acepta, tendrás la opción de activar los extractos vía e-mail. Debes seleccionar la opción “Si” y hacer clic en Activar.

**PERFIL**

**ACTIVAR EXTRACTO POR E-MAIL**

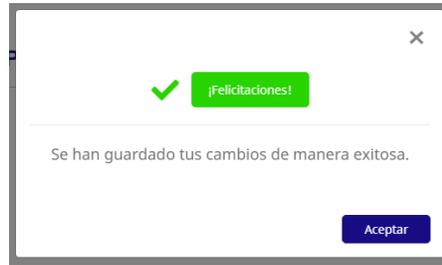
¿Desea Activar el Extracto por e-mail?

Si  No

**Activar** Regresar

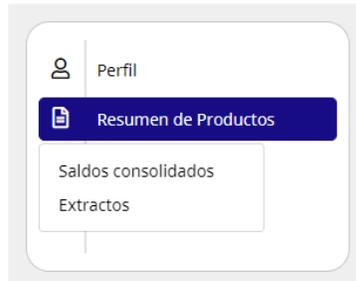
Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

Obtendrás un mensaje de proceso exitoso y así podrás recibir tus extractos en tu correo electrónico.



## 2. Menú Resumen de Productos

En el menú Resumen de Productos tienes la posibilidad de visualizar el resumen de los productos que tienes en nuestro Banco a través de las siguientes opciones:



- **Saldo consolidados:** Verás el resumen de los productos que tienes activos con el Banco.

Haciendo clic en esta opción verás tus productos, información básica como nombre, estado, fecha de emisión, disponible y saldo

Número de Producto	Nombre del Producto	Estado	Fecha de Emisión	Disponible	Acciones
123456789	CUENTA DE AHORROS	CUENTA ACTIVA	25/12/1998		

Número de Producto	Nombre del Producto	Estado	Fecha de Emisión	Disponible	Saldo	Acciones
****8699	TCO MC CLAS NCM	Normal	25/12/1998			

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

- **Extractos:** En esta opción podrás descargar los extractos de los productos que tienes con el Banco seleccionando el tipo de producto y el periodo del extracto que deseas descargar.

Haciendo clic en esta opción se desplegará una pantalla en donde debes seleccionar el tipo de producto y el periodo del cual deseas obtener el extracto, luego haces clic en generar extracto y de manera automática el mismo será generado en tu navegador para que puedas consultarlo o descargarlo.

Perfil

Resumen de Productos

Saldos consolidados

Extractos

Servicios

Desembolso de Crédito

Certificados

### GENERACIÓN DE EXTRACTOS

Seleccione el tipo de producto para consultar el certificado

Tipo de Producto

Seleccione

Períodos

Seleccione el extracto

Cancelar Generar Extracto

### **3. Menú Transferencias**

En este menú podrás realizar transferencias a cuentas propias, otras cuentas de Banco Serfinanza o cuentas de otros bancos, así como consultar tu historial de transferencias.

Perfil

Resumen de Productos

**Transferencias**

A Cuentas propias

A Otras Cuentas Serfinanza

A otros Bancos

- **A Cuentas Propias:** Realizar transferencias a tus cuentas y verificar el historial de transferencias realizadas.

Desde la opción de cuentas propias podrás hacer transferencias a otras cuentas que tengas en Banco Serfinanza, únicamente debes ingresar o seleccionar la información solicitada y hacer clic en continuar, para luego confirmar la información suministrada y validar el resultado de la transferencia.

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------



Adicionalmente en la opción historial podrás visualizar las transferencias que hayas realizado a cuentas propias.



- **A Otras Cuentas Serfinanza:** Aquí podrás inscribir otras cuentas de nuestro Banco, realizar transferencias a las mismas y verificar el historial de transferencias realizadas.

En la opción Cuentas Inscritas/Inscribir, podrás visualizar las cuentas de Banco Serfinanza que tengas inscritas para realizar transacciones, así como inscribir nuevas cuentas. Solo debes proporcionar la clave dinámica que fue enviada a tu celular

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------



En la pantalla que se despliega podrás visualizar tus cuentas inscritas e inscribir nuevas cuentas.

### INSCRIPCIÓN CUENTAS SERFINANZA



Para inscribir una cuenta haces clic en el botón correspondiente y luego ingresas los datos solicitados.

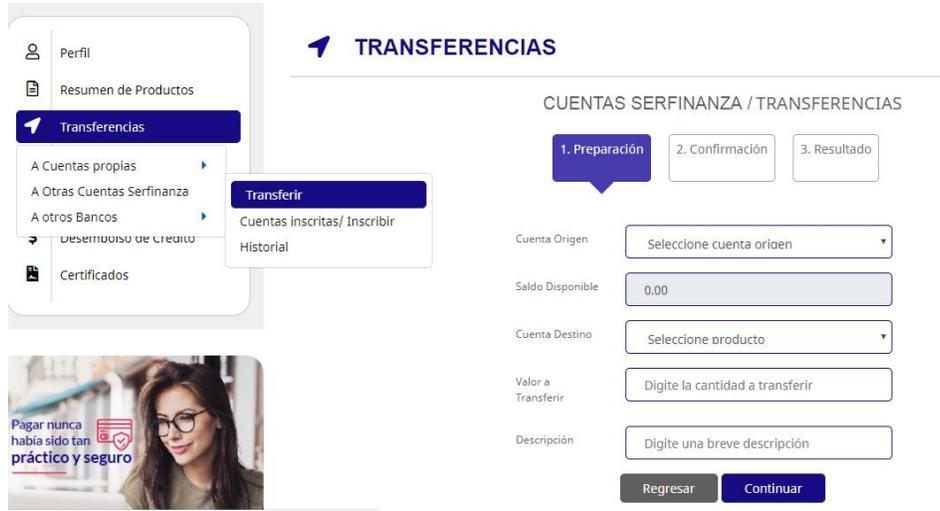
### TRANSFERENCIAS

#### INSCRIBIR UNA CUENTA SERFINANZA

Nombre completo del titular	<input type="text" value="Digite el Nombre del Beneficiario"/>
Tipo de Identificación	<input type="text" value="Cédula de Ciudadanía"/>
No de Identificación	<input type="text" value="Digite el Número de Identificación"/>
Tipo de Cuenta	<input type="text" value="Cuenta Ahorros"/>
Número de Cuenta	<input type="text" value="Digite el número del Cuenta Desti"/>
Descripción de la Cuenta	<input type="text" value="Digite un nombre para su cuenta"/>
	<input type="button" value="Regresar"/> <input type="button" value="Inscribir"/>

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

Para realizar una transferencia primero debes inscribir la cuenta para que esta pueda ser seleccionada como cuenta de destino. Luego lo único que debes hacer es seleccionar la opción transferir e ingresar la información solicitada.



Al igual que en las cuentas propias, en la opción historias podrás visualizar el listado de transferencias que hayas realizado.

- **A Otros Bancos:** Esta opción te permitirá inscribir cuentas de otros Bancos, realizar transferencias a las mismas y revisar tu historial de transferencias realizadas.

En la opción Cuentas Inscritas/Inscribir, podrás visualizar las cuentas de otros bancos que tengas inscritas para realizar transacciones, así como inscribir nuevas cuentas. Solo debes proporcionar la clave dinámica que fue enviada a tu celular



En la pantalla que se despliega podrás visualizar tus cuentas inscritas e inscribir nuevas cuentas.

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

## INSCRIPCIÓN CUENTAS SERFINANZA

Mostrar  registros

Buscar:

Acciones	Descripción de la Cuenta	Identificación	Tipo Cuenta	Número de Cuenta	Estado
Ningún dato disponible en esta tabla					

Mostrando registros del 0 al 0 de un total de 0 registros

[Anterior](#) [Siguiete](#)

[Inscribir Cuenta](#) [Resumen de Productos](#)

Para inscribir una cuenta haces clic en el botón correspondiente y luego ingresas los datos solicitados.

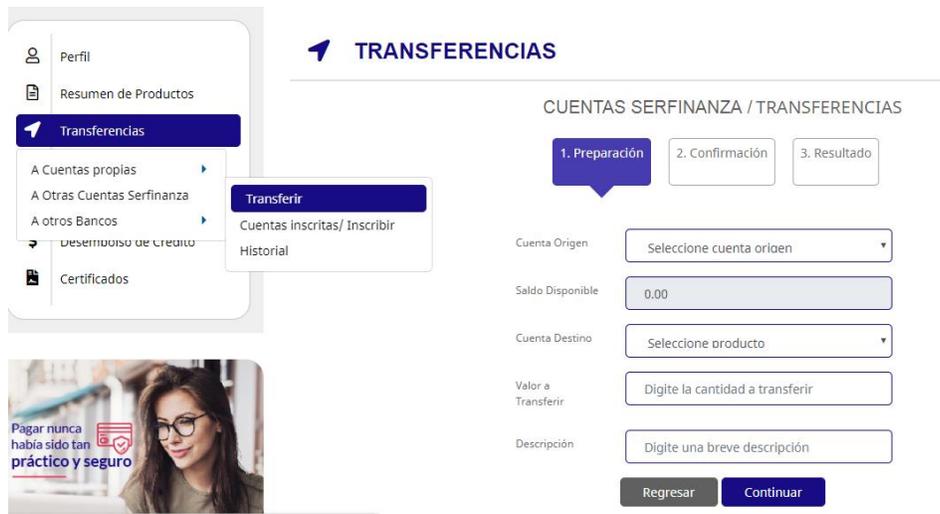
## TRANSFERENCIAS

### INSCRIBIR UNA CUENTA DE OTRO BANCO

Nombre del Titular	<input type="text" value="Digite el Nombre del Beneficiario"/>
Tipo de Identificación	<input type="text" value="Cédula de Ciudadanía"/>
No de Identificación	<input type="text" value="Digite el Número de Identificació"/>
Entidad Financiera	<input type="text" value="--Seleccione una Entidad --"/>
Tipo de Cuenta	<input type="text" value="Cuenta Ahorros"/>
Número de Cuenta	<input type="text" value="Digite el número del Cuenta Desti"/>
Descripción de la Cuenta	<input type="text" value="Digite un nombre para su cuenta"/>
	<input type="button" value="Inscribir"/> <input type="button" value="Regresar"/>

Para realizar una transferencia primero debes inscribir la cuenta para que esta pueda ser seleccionada como cuenta de destino. Luego lo único que debes hacer es seleccionar la opción transferir e ingresar la información solicitada.

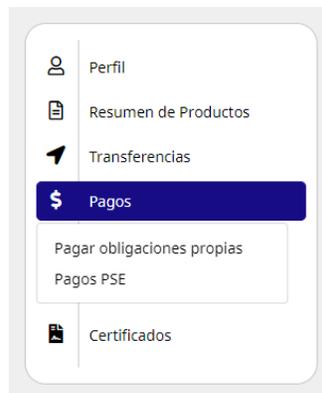
Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------



Al igual que en las cuentas propias, en la opción historias podrás visualizar el listado de transferencias que hayas realizado.

#### 4. Menú Pagos

Las opciones que encontrarás aquí te permitirán realizar pagos a las obligaciones que tienes con nuestro Banco o utilizar la opción de pago PSE.



- **Pagar obligaciones propias:** En esta opción podrás realizar los pagos de tus obligaciones con el banco utilizando una cuenta de ahorros propia.

Una vez ingreses, debes seleccionar o ingresar la información solicitada, confirmar y validar el resultado del pago.

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

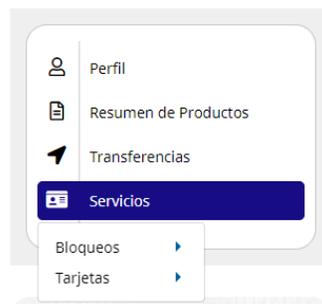


El sistema permite seleccionar entre pago mínimo, pago total y otro valor.

En caso de que el pago se vaya a realizar con una cuenta de otro banco, se selecciona la opción pago PSE que abrirá una nueva ventana para realizar el proceso.

## 5. Menú Servicios

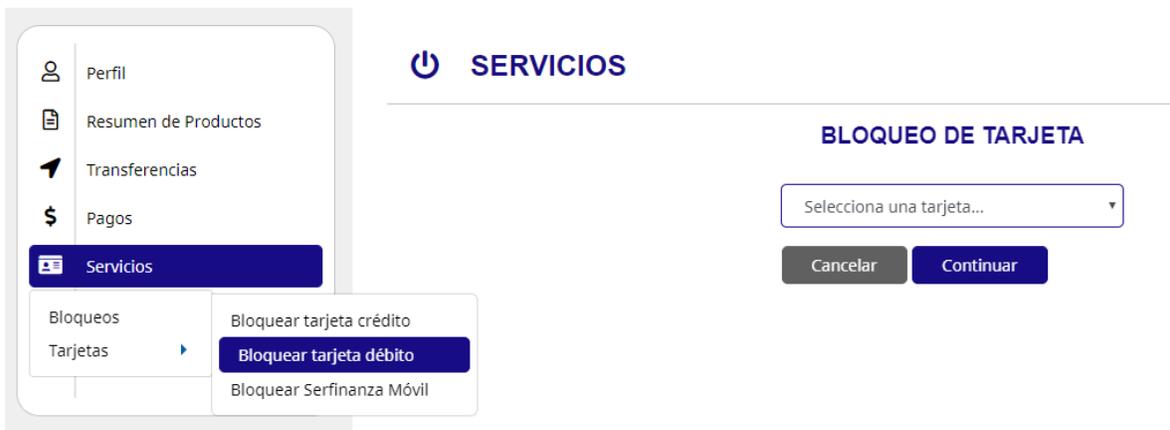
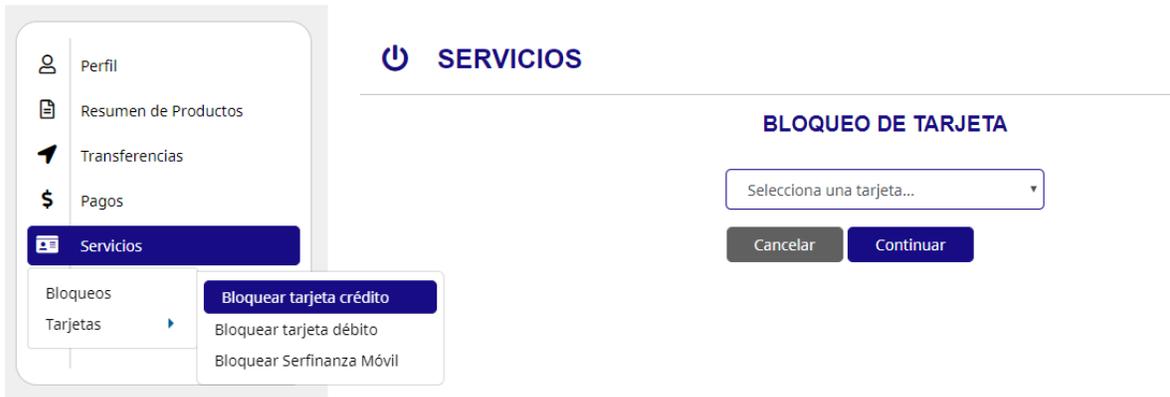
Desde el menú Servicios tendrás las opciones asociadas al bloqueo y administración de claves de tus plásticos:



- **Bloqueos:** En caso de que tu información se encuentre comprometida, a través de esta opción podrás realizar el bloqueo de tu tarjeta de crédito, tu tarjeta débito y tu Serfinanza Móvil.

Haciendo clic en la opción correspondiente podrás realizar el bloqueo de tu Tarjeta de crédito, tarjeta débito y de la APP en caso de robo o pérdida de las mismas.

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------



- **Tarjetas:** En esta opción podrás activar tu tarjeta de crédito entregada por reexpedición, asignar y cambiar tu clave de avance y asignar o cambiar el PIN de tu tarjeta débito.

Haciendo clic en la opción activar por reexpedición puedes activar tu nuevo plástico ingresando el número del antiguo y el nuevo y haciendo clic en continuar.

Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------



Para asignar la clave de avance se selecciona la opción correspondiente y se debe elegir la tarjeta colocar el nuevo pin y confirmarlo.



En el caso del cambio de clave de avance, se selecciona la opción, se elige la tarjeta y se debe ingresar la clave anterior, la nueva y confirmarla.



Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

En el caso de la tarjeta débito, para asignar el PIN de la tarjeta se selecciona la opción correspondiente, se elige la tarjeta, se ingresa el nuevo PIN y se confirma.

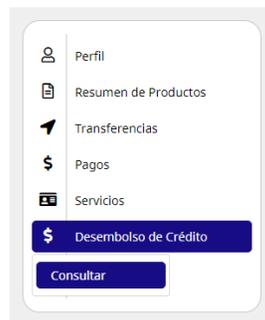


Por último, si deseas cambiar tu PIN, seleccionas la opción correspondiente, eliges la tarjeta, ingresas el PIN actual, el nuevo y lo confirmas.



## 6. Menú Desembolso de Crédito

A través de este menú podrás realizar los desembolsos de tu crédito rotativo.



Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------

## 7. Menú Certificados

Aquí podrás descargar tu certificado de retención en la fuente y certificado al día totalmente gratis.



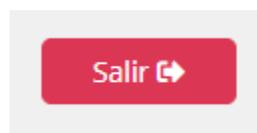
El certificado al día se descarga de manera automática al hacer clic en esta opción.



Adicionalmente en la parte inferior izquierda de Serfinanza Virtual encontrarás información sobre seguridad financiera, el reglamento de nuestra sucursal virtual y nuestra política de privacidad y protección de datos.

[Seguridad](#)   [Reglamento Sucursal Virtual](#)   [Políticas de Privacidad](#)

Por último para salir de Serfinanza Virtual de manera segura debes utilizar el botón salir que se encuentra ubicado en la esquina superior derecha de tu pantalla.



Elaboró Dpto. de Servicio al Cliente	Aprobó Dpto. de Tecnología	Fecha Abril de 2019
---	-------------------------------	------------------------