

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:

 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	Le Creación de Usuario	lad
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO	
Deslice hasta el final y lea con para continuar.	detenimiento el siguiente contrato y si está de acuerdo haga clic en "Aceptar Contrato e Iniciar Registro"	
	REGLAMENTO SERFINANZA VIRTUAL	
El servicio del canal SERFINAN productos y servicios que ofre	NZA VIRTUAL de BANCO SERFINANZA S.A ha sido diseñado con el fin de facilitar a EL CLIENTE el conocimiento de los ece 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	

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

MANUAL DE USO SERFINANZA VIRTUAL

PERSONAS

Serfimanza

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.

Z a la Banca Virtual, s o y haz clic en "Co	se ha enviado un PIN ontinuar", Si no eres	al celular registrado RICARDO EMILIO F	en el Banco, número RUEDA RODRIGUEZ

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



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

Serfinanza

*****+

5. 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	Le Verificación del Cliente	Registro de Cuenta de Usuario	E Selección de Imagen	Preguntas de Seguridad
EGISTRO DE CUENTA DE	USUARIO			
Crea tu usuario, tu contraseña y el tiempo	de vigencia de la misma, para a	acceder a tu información y haz clic en "(Continuar":	
Nombre de Usuario				
Ingrese su nombre de usuario				
Confirmar Usuario				
Confirme su nombre de usuario				
Contraseña				
Ingrese contraseña mínimo 4 dígitos no cons	ecutivos, ni iguales			
Confirmar Contraseña				
Confirme su Contraseña				
Tiempo de vigencia de la contraseña				
Terrer de Menerie				•

6. 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.

Cérminos y Condiciones de Uso	Verificación del Cliente 🕹 Creación de usuaro 🖉 🖻 Selección d	Preguntas de Seguridad
Selecciona una imagen y escribe una palabra con la cual se asocie. A	mbas cosas aparecerán cada vez que ingreses a la banca, para que la re	conozcas y te sientas seguro de estar ingresando a tu cuenta y a un
portal confiable.		
🍣 🍈 🏀		
Palabra Asociada		
Peter		
	Continuar Cancelar	
Elaboró	Aprobó	Fecha
Dpto. de Servicio al Cliente	Dpto. de Tecnología	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

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	

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.



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

Ser fimanza

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.

S	erfinanza BANCA PERSONAS		
	BIENVENIDO A TU	SERFINANZA VIR	RTUAL PERSONA
a a	(Q) Ingre	sa tu usuario	
ALTERNATION OF A LEVEL		Ingresar	
VIGILADO	Restablecer Contraseña	Recordar Usuario	Registrate aquí

 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.

Frase de seguridad Banca En Línea Si la imagen y frase no son las que has definido, por seguridad In on greses la clave.	IMAGEN Y FRASE DE SEGURIDAD Frase de seguridad Banca En Linea Sita imageny frase no son las que has definido, por segurit no ingreses la clave
CONTRASEÑA	CONTRASEÑA
7 0 Aceptar 5 9 3 Limplar 2 8 4 • Restablecer Contra 6 o Registrate aquí	Ingresar Cancelar Restablecer Contraseña Recordar Usuario Registrate aquí

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

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



Términos y Condiciones de Uso	Lever Verificación del Cliente	Let Creación de Usuario	🖾 Selección de Imagen	? Preguntas de Seguridad
	TÉRMINO	S Y CONDICIONE	ES DE USO	
Deslice hasta el final y lea con para continuar.	detenimiento el siguiente con	trato y si está de acuerdo h	naga clic en "Aceptar Contra	to e Iniciar Registro"
	REGLAME	ENTO SERFINANZA VIRTUAL		A
El servicio del canal SERFINAN productos y servicios que ofre	IZA VIRTUAL de BANCO SERFINA ce la compañía. Al acceder a este	NZA S.A ha sido diseñado con sitio y a cualquier página del i	el fin de facilitar a EL CLIENTE el mismo EL CLIENTE se comprome	conocimiento de los ete a cumplir con los
	🗷 He leído y a	cepto los términos y condició	ones.	
	Aceptar contra	to e iniciar registro Cano	celar	

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.

🖬 Té	rminos y Condiciones de Uso 🏖 Verificación de Cliente 🕹 Registro cuenta de usuario 🖾 Selección de Imagen 🖓 Preguntas de Seguridad
.	VERIFICACIÓN DE CLIENTE
	Ingresa la siguiente información y luego haz clic en "Continuar":
	Tipo Identificación
	Cédula de Ciudadanía 🔹
	Identificación

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



Términos y Condiciones de Uso VERIFICACIÓN DEL	✓ Verificación del cliente	Registro cuenta de usuario	Selección de Imagen	Preguntas de Seguridad
Bienvenido ISABELA MAYRI RU ese PIN en el siguiente campo y	JEDA ORTEGA a la Oficina Virte haz clic en "Continuar", Si no e	ual, se ha enviado un PIN al celular res ISABELA MAYRI RUEDA ORTE	registrado en el Banco, númei GA selecciona "Cancelar" para	o ****** 2533 . Ingresa regresar.
PIN				
4 1 6 Aceptar 0 3 2 Limpiar 9 8 5 ↔ 7				
Términos y Condiciones de Uso	Ar Verificación del cliente	Registro cuenta de usuario	E Selección de Imager	Preguntas de Seguridad
L VERIFICACIÓN DE				
Bienvenido ISABELA MAYRI ese PIN en el siguiente campo	RUEDA ORTEGA a la Oficina V o y haz clic en "Continuar", Si no	irtual, se ha enviado un PIN al celu o eres ISABELA MAYRI RUEDA O	ular registrado en el Banco, nu RTEGA selecciona "Cancelar"	imero ******2533. Ingresa 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	Aprobó	Fecha
Dpto. de Servicio al Cliente	Dpto. de Tecnología	Abril de 2019



	🖻 Términos y Condiciones de Uso 🕹 Verificación del Cliente 🄄 🏖 Registro de Cuenta de Usuario 🕼 Selección de Imagen 🖓 Preguntas de Segurida
	•
F	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
	Confirmer Contraseña
	Confirme su Contraseña
	Recordar contraseña
	Tiempo de vigencia de la contraseña
	- Tiempo de Vénencie-

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.

	Términos y Condiciones de Uso Verificación del cliente 🏝 Registro cuenta de usuario 🖻 Selección de Imagen Preguntas de Seguridad
🛓 RE	CUPERACIÓN DE USUARIO
Hi "C	ola 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.
Pir	n Ingresa tu PIN
	9 1 2 Aceptar 6 8 7 Limpiar Blar 5 3 4 ∞

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	Aprobó	Fecha
Dpto. de Servicio al Cliente	Dpto. de Tecnología	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.

	🖻 Términos y Condiciones de Uso Verificación del cliente 2* Registro cuenta de usuario Preguntas de Seguridad
.	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
	Ingresa tu PIN
	Continuar Cancelar

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



	Términos y Condiciones de Uso	▲ Verificación del cliente	2+ Registro cuenta de usuario	Selección de Imagen	Preguntas de Seguridad
r RE	CUPERACIÓN DE CON	TRASEÑA			
Po	or favor ingrese su nuevo usuario y conti	raseña.			
Po	or favor ingrese su nuevo usuario y conti ueva Contraseña	raseña.			
	or favor ingrese su nuevo usuario y contr ueva Contraseña ••••	raseña.			
	or favor ingrese su nuevo usuario y contr ueva Contraseña *** onfirmar Contraseña	raseña.			

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	Aprobó	Fecha
Dpto. de Servicio al Cliente	Dpto. de Tecnología	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.



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.

Términos y Condiciones de Uso	Leverificación del Cliente	Ar Creación de usuario	E Selección de Imagen	Preguntas de Seguridad
-------------------------------	----------------------------	------------------------	-----------------------	------------------------

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?
lelo

Cancelar





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 ter permitirá acceder a Serfinanza Virtual utilizando el usuario y la contraseña previamente registrados.

Ser	finanza BANCA PERSONAS			
PERNTENDENCIA FINANCIERA DE COLONEIX		L TU SERFINANZA VIRTU	AL PERSONA	
VIGILADO	Restablecer Contraseña	Ingresar Recordar Usuario	Registrate aquí	

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

	DIST USITIVO SEGURO
¿ Olvidaste tus resp	ouestas ? haz clic aquí para recuperarlas
Si está ingresando cuando ingrese des	desde un equipo seguro, puede registrarlo para no volver a hacer validacion sde este mismo dispositivo contestando las siguientes preguntas de seguridad:
¿Cuál es el primer r	nombre de su mejor amigo(a)?
Introduzca la	respuesta a la pregunta
Introduzca la ¿Cuál es el segundo	respuesta a la pregunta o nombre de su mamá?
Introduzca la	respuesta a la pregunta
	Cancelar Continuar sin registrar
	Registrar e ingresar

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

Serfinanza

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.

ප	ACTUALIZACIÓN DE DATOS	
	ACTUALIZA TUS DATOS	
Revise su	us datos de contacto registrados con nuestra entidad, si alguno se encuentra desactualizado, por favor seleccione el botón editar y regis	tre la información más reciente.
	Se han actualizado los datos de contacto exitosamente	

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

Ingresar

S	erfinanza							Salir 🕪
8	Perfil	RESUMEN DE	PRODUCTOS		Ea	á conectado desde 172.16.3.1	126 la última vez que ingres	6 fué 22/03/2019 18:41:00
•	Resumen de Productos Transferencias							Ahorros 1
	Servicios	Número de Producto 212000004949	Nombre del Producto	Estad	do Fecha	de Emisión 8/11/16	Disponible	Acciones
							Tarjeta	as de Crédito 1
(Re		Número de Producto	Nombre del Producto	Estado	Fecha de Emisión	Disponible	Saldo	Acciones
		****8699	TCO MC CLAS NCM	Normal	2018/11/06			
12								CDT's
	Siempre	Número de Producto	Nombre del Produ	icto	Estado	Fecha de Emisión	Disponible	Acciones
7	1 atu	233000015491	CDT FIJO IGUAL A 12 MESES ME	NOR A 18 MESES	ACTIVO	2018/07/23		

Elaboró	Aprobó	Fecha
Dpto. de Servicio al Cliente	Dpto. de Tecnología	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

Ser finanza

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.

<mark>ع Perfil</mark>	C GENERACIÓN DE CLAVE DINÁMICA
Cambiar contraseña	Registre el código de verificación que se envió mediante mensaje de texto o correo
Clave dinámica	electrónico
Imagen y frase de seguridad 🕨	
Alertas y notificaciones	Codigo de verificación
Activar Serfinanza móvil	Aceptar Cancelar
Actualización de datos	
Activar extracto por e-mail	

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 confirma seleccione "Guardar Contraseña"	ción y
		Contraseña Actual	
		Ingrese la contraseña actual	
		Nueva Contraseña	
		Ingrese la nueva contraseña	
		Confirmar Contraseña	
		Confirmar la nueva contraseña	
		Tiempo Vigencia	
		Tiempo de Vigencia	*
		Cancelar Guardar Contraseña	
Elaboró		Aprobó	Fecha
Dpto. de Servicio al Clien	te D	pto. de Tecnología	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.

F Se ha actualizado la contraseña exitosamente, debe iniciar su sesión de nuevo.	Ñ
Aceptar e Ingresar	ña ňa

• 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.

८ Perfil	⊘ PERFIL	-
Cambiar contraseña Clave dinámica Imagen y frase de seguridad 🕨	Activar clave dinámica Desactivar clave dinámica	ACTIVAR CLAVE DINÁMICA ¿Desea realizar la activación de su clave dinámica?
Alertas y notificaciones Activar Serfinanza móvil Actualización de datos Activar extracto por e-mail		Continuar Cancelar
Certificados		

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



Perfil	⊗ PERFIL	
Cambiar contraseña Clave dinámica	Activar clave dinámica	DESACTIVAR CLAVE DINÁMICA
Imagen y frase de seguridad 🕨	Desactivar clave dinámica	¿Desea realizar la desactivación de su clave Dinámica?
Alertas y notificaciones		Decartivar Cancelar
Activar Serfinanza móvil		Desictivit
Actualización de datos		
Activar extracto por e-mail		
L Certificados		

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.

e Perfil	C GENERACIÓN	DE CLAVE DINÁMICA
Cambiar contraseña Clave dinámica	Registre e	l código de verificación que se envió mediante mensaje de texto o correo electrónico
Imagen y frase de seguridad Alertas y notificaciones Activar Serfinanza móvil Actualización de datos Activar extracto por e-mail Certificados	Actualizar imagen Restablecer preguntas de Seguridad	Código de Verificación Aceptar Cancelar

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

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







Obtendrás un mensaje de proceso exitoso.



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



Una vez ingreses 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	Aprobó	Fecha
Dpto. de Servicio al Cliente	Dpto. de Tecnología	Abril de 2019



RESTAE	BLECER PREG	UNTAS SEGURIDAD
Seleccione las preguntas que desea registrar en el sistema como	preguntas de con "Restat	trol para validaciones futuras y escriba las respuestas. Luego haga clic en el botó vlecer".
Pregunta:		Respuesta:
;Cuál es el primer nombre su abuela materna?	*	Ingrese la respuesta
Pregunta:		Respuesta:
;En qué ciudad nació?	•	Ingrese la respuesta
Pregunta:		Respuesta:
¿Cuál es el primer nombre de su abuelo paterno?	*	Ingrese la respuesta
Pregunta:		Respuesta:
¿En qué ciudad se casó?	•	Ingrese la respuesta
Pregunta:		Respuesta:
¿Cuál es el primer nombre de su sobrina mayor?	٣	Ingrese la respuesta

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.

Campiar contrasena		ALERT	TAS INSCRITAS	
Clave dinamica				_
Imagen y frase de seguridad 🕨		Alertas Inscritas	Inscribir nueva alerta	
Alertas y notificaciones	Personalizar transacciones			-
Activar Serfinanza móvil	Administrar límites transaccionales			
Actualización de datos				-
Activar extracto por e-mail	Mostrar 50 registros			Buscar:
Cortificados				

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



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

2	PERFIL				
			ALERTAS	INSCRITAS	
		Ale	rtas Inscritas	Inscribir nueva ale	rta
			INSCRIBIR	UNA ALERTA	
		Tipo de Producto	Seleccione e	tipo de producto	•
		Producto	Seleccione e	producto	•
		Tipo de transacción	Seleccione e	l tipo de transacción.	•
		Alerta	Seleccione e	l tipo de alerta	•
		Se enviará una alerta por transacciones despues de:			
			Re	gistrar	

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.

			ALERT	AS INSCRITAS				
			Alertas Inscritas	Inscribir nueva	alerta			
fostrar 50	registros		X E	8			Busca	ir:
	Acciones	Producto	Transaccion	#Producto		Montos superiores a	đ	Tipo de Alerta
		Cuenta Aborro	Betiro			200000		SMS

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



	FIL							
			ADMINISTR	AR PERFIL TRANS	SACCIONAL			
Mostrar 50	registros			ð 🖶			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
Editor	Corresponsales Bancarios	Cuenta de Ahorro	Depositos	10	1500000	10	1500000.0	Activo
Eultar	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.

	×
Estado	×
Canal	Corresponsales Bancarios
Producto	Cuenta de Ahorro
Transacción	Depositos
Monto por día	1500000
Cantidad	10
	Modificar

 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.



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

Ser finanza

• 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 consu ciudadano o hijo de ciuc	iltar, reportar y comp dadano de EE.UU)	artir información pa	ara reporte a IRS (Solo para residente,
		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.

2 Perfil	C GENERACIÓN DE CLAVE DINÁMICA
Cambiar contraseña	Registre el código de verificación que se envió mediante mensaje de texto o correo
Clave dinámica	electrónico
Imagen y frase de seguridad 🕨	
Alertas y notificaciones	Código de Verificación
Activar Serfinanza móvil	Acentar Cancelar
Actualización de datos	
Activar extracto por e-mail	
Certificados	
-	

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

ACTIVAR EXTRACTO POR E-MAIL
¿Desea Activar el Extracto por e-mail?
○ Si ● No
Activar Regresar

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

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



2. Menú Resumen de Productos

Serfinanza

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:

8	Perfil				
B	Resumen de Productos				
Saldos consolidados					
Sal	dos consolidados				
Sal Ext	dos consolidados ractos				

• **Saldos 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

D	Resumen de Productos								Aborros
Sal	dos consolidados								Allottos
Extr	actos	Número de Producto	Nombre del Producto	Es	tado	Fecha de	e Emisión	Disponible	Acciones
	Servicios	123456789	CUENTA DE AHORROS	CUENT	A ACTIVA	25/12	/1998		
Desembolso de Crédito Certificados							Tarjeta	s de Crédito	
		Número de Producto	Nombre del Producto	Estado	Fecha de	Emisión	Disponible	Saldo	Acciones

Elaboró	Aprobó	Fecha
Dpto. de Servicio al Cliente	Dpto. de Tecnología	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.

8	Perfil	GENERACIÓN DE EXTRACTOS	
	Resumen de Productos	Seleccione el tipo de producto para consultar el certificado	
Sal	dos consolidados	Tipo de Producto	
Ex	tractos	Seleccione	•
	Servicios	Períodos	
\$	Desembolso de Crédito	Seleccione el extracto	•
Ľ	Certificados	Cancelar Generar Extracto	

3. Menú Transferencias

Serfinanza

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.



• 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	Aprobó	Fecha
Dpto. de Servicio al Cliente	Dpto. de Tecnología	Abril de 2019



Resumen de Productos	MIS	CUENTAS / TRANSF	ERENCIAS
Transferencias	1. Preparad	ción 2. Confirmación	3. Resultad
A Cuentas propias Transferir A Otras Cuentas Serfinanza Historial			
A otros Bancos	Cuenta Origen	Seleccione cuenta orige	en
Certificados	Saldo Disponible	0.00	
	Cuenta Destino	Seleccione cuenta desti	ino
	Valor a Transferir	Digite la cantidad a tran	sferir
posible 📇	Descripción	Digite una breve descrip	oción

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

g	Perfil	5	HISTOR	RIAL DE TR	ANSFERENCI	A INTERNA E	NTRE MIS	CUENTAS	
Ē	Resumen de Productos								
1	Transferencias	Mostra	r 50 re	egistros		e l	₽		
A C	uentas propias	Transferir					В	uscar:	
AU	etras Cuentas Serfinanza 🕨	Historial		Cuenta Origen	Descripción	Banco Destino	Tipo Cuenta	No. Cuenta	Valor
A OI	tros Bancos	Historial	ión ↑Ţ	Cuenta Origen	Descripción Į Cuenta Destino ↑Į	Banco Destino ↑Ĭ	Tipo Cuenta	No. Cuenta ↑Ĭ	Valor ↑Ī
A OI	tros Bancos	Historial	ión ↑Ţ	Cuenta Origen	Descripción Į Cuenta Destino ↑Į	Banco Destino ↑Ĭ Ningún	Tipo Cuenta dato disponible er	No. Cuenta ↑Ţ	Valor ↑Ĭ
A 01	tros Bancos	Historial	ión ↑Ţ	Cuenta Origen	Descripción Į Cuenta Destino ↑Į	Banco Destino ↑Ţ Ningún	Tipo Cuenta a dato disponible er	No. Cuenta	Valor ↑Ī

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



g	Perfil		ACIÓN DE CLAVE DINÁMICA
Ē	Resumen de Productos		Registre el código de verificación que se envió mediante mensaje de texto o correo
1	Transferencias		electrónico
AC	uentas propias 🔹 🕨		Código de Verificación
A O	tras Cuentas Serfinanza	Transferir	Aceptar Cancelar
A of	tros Bancos 🔹 🕨	Cuentas inscritas/ Inscribir	
•	Desembolso de Credito	Historial	
R	Certificados		

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

▶ INSCRIPCIÓN CUENTAS SERFINANZA

Mostrai	50 regist	iros	X	Ē	Ŀ		Bus	car:		
	Acciones	Descripción de la Cuenta ↑Ĵ	Identificación	tīp 1Ĵ	o Cuenta	† Į	Número de Cuenta	†Î	Estado	Ţ↑
			Ningún dato	disponible	en esta tabla	a				
	Mostrando reg	jistros del 0 al 0 de un total de	0 registros					A	Interior	Siguiente
			inscribir Cuenta	Resur	nen de Prod	luctos				

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

Ż	TRANSFERENCIAS	
	INSCRIBI	R UNA CUENTA SERFINANZA
	Nombre completo del titular	Digite el Nombre del Beneficiario
	Tipo de Identificación	Cédula de Ciudadanía
	No de Identificación	Digite el Número de Identificación
	Tipo de Cuenta	Cuenta Ahorros
	Número de Cuenta	Digite el número del Cuenta Desti
	Descripción de la Cuenta	Digite un nombre para su cuenta
		Regresar Inscribir

Elaboró	Aprobó	Fecha
Dpto. de Servicio al Cliente	Dpto. de Tecnología	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.

8	Perfil	TRANSFE	RENCIAS	
=	Resumen de Productos		CUENTAS	S SERFINANZA / TRANSFERENCIAS
1	Transferencias		1. Prepara	ción 2. Confirmación 3. Resultado
4 C 4 O	uentas propias 🔹 🕨	Transferir		
1 01	tros Bancos 🕨	Cuentas inscritas/ Inscribir Historial	Cuenta Origen	Seleccione cuenta origen
	Certificados		Saldo Disponible	0.00
			Cuenta Destino	Seleccione producto
1	-		Valor a Transferir	Digite la cantidad a transferir
ar r ía s	nunca ido tan		Descripción	Digite una breve descripción
				Regresar Continuar

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

8	Perfil		ACIÓN DE CLAVE DINÁMICA
Ē	Resumen de Productos		Registre el código de verificación que se envió mediante mensaje de texto o correo
1	Transferencias		electronico
A C	uentas propias 🔹 🕨		Código de Verificación
A O	tras Cuentas Serfinanza 🕨		Acentar Cancelar
Ao	tros Bancos	Transferir	Conceptor
2	Desembolso de Credito	Cuentas inscritas/ Inscribir	
R.	Certificados	Historial	

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

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



INSCRIPCIÓN CUENTAS SERFINANZA

ostrar	r 50 regis	stros	ß	8	Busce	ar:	
	Acciones	Descripción de la Cuenta ↑Ĵ	Identificación	Tipo Cuenta	Número de ↑↓ Cuenta	Estado	a ∏↑
			Ningún dato	disponible en esta tat	ola		
	Mostrando re	gistros del 0 al 0 de un total de	0 registros			Anterior	Siguiente
			Inscribir Cuenta	Resumen de Pro	ductos		

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

2	TRANSFERENCIAS	
	INSCRIBI	R UNA CUENTA DE OTRO BANCO
	Nombre del Titular	Digite el Nombre del Beneficiario
	Tipo de Identificación	Cédula de Ciudadanía
	No de Identificación	Digite el Número de Identificación
	Entidad Financiera	Seleccione una Entidad 🔻
	Tipo de Cuenta	Cuenta Ahorros
	Número de Cuenta	Digite el número del Cuenta Desti
	Descripción de la Cuenta	Digite un nombre para su cuenta
		Inscribir 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	Aprobó	Fecha
Dpto. de Servicio al Cliente	Dpto. de Tecnología	Abril de 2019



	RENCIAS
Resumen de Productos	CUENTAS SERFINANZA / TRANSFERENCIA
Transferencias A Cuentas propias	1. Preparación 2. Confirmación 3. Resultado
A Otras Cuentas Serfinanza A otros Bancos Cuentas Inscritas/ Inscribir Historial	Cuenta Origen Seleccione cuenta origen 🔹
Certificados	Saldo Disponible 0.00
	Cuenta Destino Seleccione producto 🔻
	Valor a Digite la cantidad a transferir Transferir
igar nunca ibia sido tan ráctico y seguro	Descripción Digite una breve descripción
	Regresar Continuar

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



Perfil	PAGOS	
Resumen de Productos Transferencias	1 Pranar	MIS PRODUCTOS / PAGOS
Pagos agar obligaciones propias		
Certificados	Saldo disponible:	Seleccione cuenta orioen
	Producto a pagar:	Seleccione el producto a pagar
	Pago mínimo:	
nunca	Pago total:	0
ICO Y SEGURO	Otro valor:	Cancelar Continuar

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



8	Perfil			SERVICIOS	
Ē	Resumen de Productos	s			BLOQUEO DE TARJETA
1	Transferencias				
\$	\$ Pagos				Selecciona una tarjeta 🔻
	Servicios				Cancelar Continuar
Blo	queos Blo	oquear tarjeta créd	to		
Tar	jetas 🕨 Blo	quear tarjeta débito)		
	Blo	quear Serfinanza M	óvil		
8	Perfil		C	り SERVICIOS	
	Resumen de Produc	tos			
1	Transferencias				BEOQUEO DE IARCEIA
\$	Pagos				Selecciona una tarjeta 🔻
	Contribution	_			Cancelar
	Servicios				Cancelar
Blo	oqueos B	Bloquear tarjeta cr	édito		
la	rjetas 🕨	Bloquear tarjeta d	ébito		
	В	sioquear Serfinanz	a iviovi	11	
		0	C D	VICIOS	
2	Perfil	<u> </u>	SER	VICIOS	
	Resumen de Productos			BLOQUEAR	SERFINANZA MÓVIL
s	S Pagos		ar su Ser	rfinanza Móvil, no podrá hacer uso de la aplicación tr	desde el SmartPhone, con la cual puede realizar consulta de productos, pagos y ansferencias
	Servicios			Bloquea	r Regresar
В	oqueos Bloquea	ar tarjeta crédito			
Та	rjetas 🕨 Bloquea	ar tarjeta débito			
	Bloque	ear Serfinanza Movil			

• **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	Aprobó	Fecha
Dpto. de Servicio al Cliente	Dpto. de Tecnología	Abril de 2019



8	Perfil			U SERVICIOS		
Ē	Resumen de Pro	oductos			ACTIVACIÓ	N DE TARJETA POR REEXPEDICIÓN
1	Transferencias					
\$	Pagos				Tarjeta Anterior	Número de Tarjeta Anterior
1	Servicios				Tarjeta Actual	Número de Tarjeta Actual
Blo	queos 🕨	Irédito				Cancelar Aceptar
Tarj	jetas	Crédito		Activar por reexpedición		
		Débito	•	Asignar clave de avance		
				Cambiar clave de avance		

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

8	Perfil					
	Resumen de Pr	oductos			MAN	NEJO DE CLAVES DE TARJETA
1	Transferencias					
\$	Pagos				Seleccione la Tarjeta	Selecciona una tarieta 🔻
	Servicios				Pin Nuevo	
Blo	queos 🕨	Irédito			Confirme Pin	
Tarj	etas	Crédito		Activar por reexpedición	commerni	
		Débito	•	Asignar clave de avance		Aceptar Cancelar
				Cambiar clave de avance		

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.

g	Perfil			U SERVICIOS		
=	Resumen de Productos				MAN	IEJO DE CLAVES DE TARJETA
1	Transferencias					
\$	Pagos				Seleccione la Tarjeta	Selecciona una tarieta 🔻
	Servicios				Pin Actual	
Blo	queos 🕨	Irédito			Pip Nuevo	
Tar	jetas	Crédito		Activar por reexpedición	THINGE VO	
		Débito	•	Asignar clave de avance	Confirme Pin	
				Cambiar clave de avance		
h						Aceptar Cancelar
	Elab	poró		Aprobó)	Fecha
Dp	to. de Serv	vicio al Clie	nte	Dpto. de Tecr	nología	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.

8	Perfil				SERVICIOS		
Ē	Resumen de Pro	ductos				MAN	IEJO DE CLAVES DE TARJETA
1	Transferencias						
\$	Pagos					Seleccione la Tarjeta	Selecciona una tarieta 🔻
	Servicios					Pin Nuevo	
Blo	oqueos 🕨	Irédito				Confirme Pin	
Tar	jetas	Crédito	•				
		Débito		Asigi	nar PIN de tarjeta		Aceptar Cancelar
				Camb	iar PIN de tarjeta		

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

Perfil		ڻ ا	SERVICIOS	5	
Resumen de P	roductos			MAN	NEJO DE CLAVES DE TARJETA
Transferencias					
Pagos				Seleccione la Tarjeta	Selecciona una tarieta 🔻
Servicios				Pin Actual	
Bloqueos 🕨	Irédito			Pin Nuevo	
Tarjetas	Crédito	•		Finindevo	
	Débito	Asi	gnar PIN de tarjeta	Confirme Pin	
		Ca	ambiar PIN de tarjeta		

6. Menú Desembolso de Crédito

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

	0		
	Ä	Perfil	
	=	Resumen de Productos	
	1	Transferencias	
	\$	Pagos	
		Servicios	
	\$	Desembolso de Crédito	
	Co	nsultar	
Elaboró		Aprobó	Fecha
Dpto. de Servicio al Cliente	Dp	ito. de Tecnología	Abril de 2019

7. <u>Menú Certificados</u>

Ser finanza

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

8	Perfil [CERTIFICADOS RETENCIÓN EN LA FUENTE
Ē	Resumen de Productos	
1	Transferencias	Tipo de Certificado: seleccione el tipo de Certificado •
\$	Pagos	Año a generar: seleccione el año del certificado
	Servicios	
\$	Desembolso de Crédito	Descargar Regresar
B	Certificados	
	Certificado tributario - retención en la fuente	
C	ertificado al día	

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.



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.

