

1. OBJETIVO

Explicar a los funcionarios de las entidades vinculadas a la Red Coopcentral los procesos que deben seguir los Asociados/Clientes para utilizar las diferentes opciones disponibles en el Multiportal de la Red Coopcentral.

2. TERMINOLOGÍA

Captcha: Es un sistema de reconocimiento que permite determinar si el usuario que está accediendo a una aplicación es un humano o una máquina que procesa datos automáticamente.

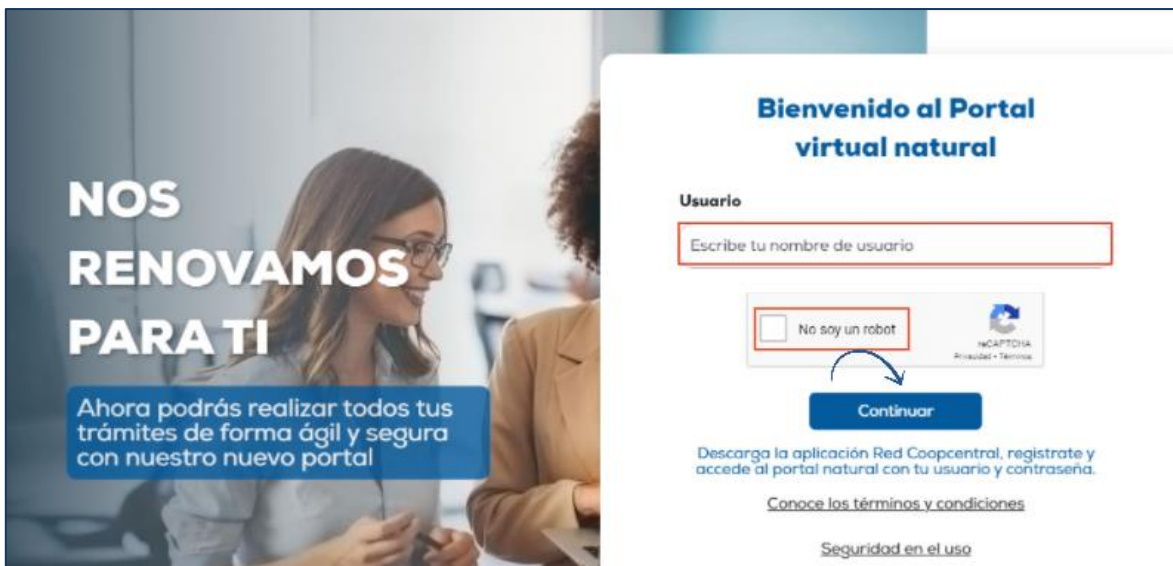
Clave dinámica: Es un código variable de 6 dígitos que sustituye el código de seguridad que antes el Asociado/Cliente recibía por mensaje de texto o correo electrónico, y ofrece una mayor seguridad para realizar transacciones.

Código QR: Es un código de barras bidimensional en forma cuadrada que puede almacenar datos codificados y que se puede leer de forma sencilla con la cámara de un teléfono móvil o a partir de una imagen mediante lectores de código QR.

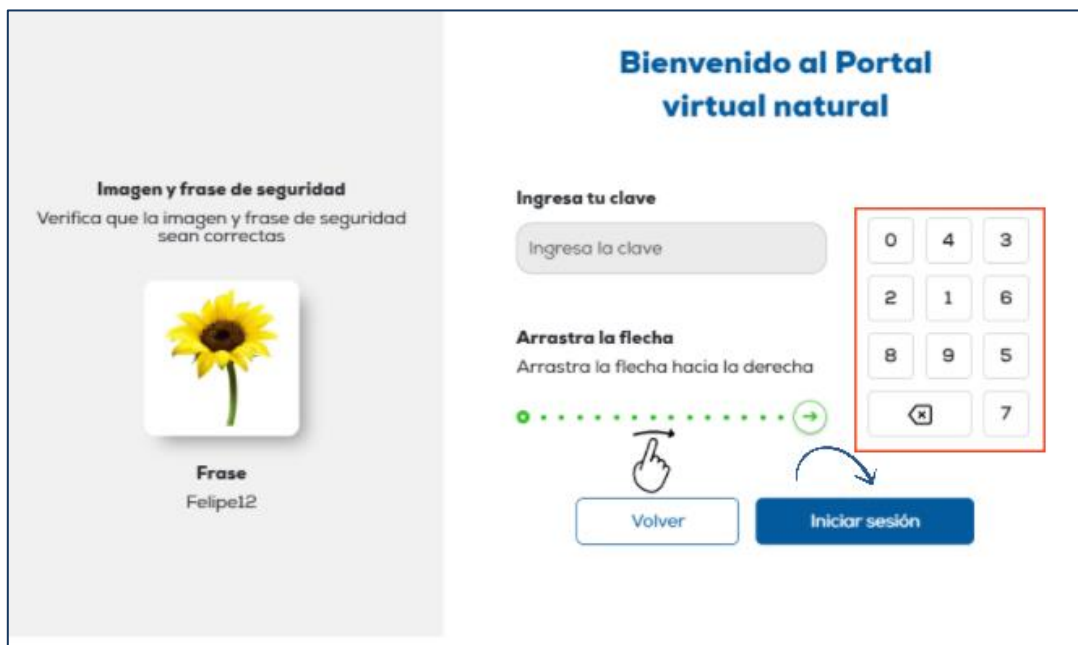
3. INGRESO AL MULTIPORTAL

A continuación, se describe el proceso para acceder a las funcionalidades del canal Multiportal.

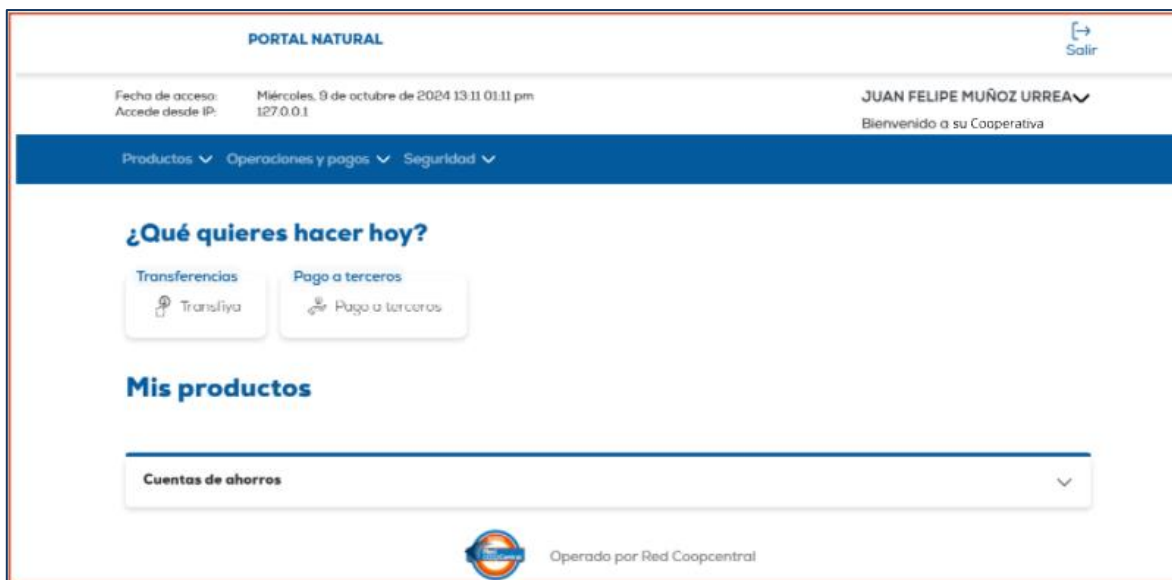
El asociado/cliente deberá ingresar el usuario y activar la casilla de captcha **‘No soy un robot’** y pulsar el botón **‘Continuar’**.



Luego, deberá ingresar la clave desde el teclado web, arrastrar la flecha hacia la derecha y pulsar el botón 'Iniciar sesión'.



Una vez iniciada la sesión, el asociado/cliente visualizará el inicio del Portal Transaccional, la fecha de acceso y la IP desde donde está accediendo.



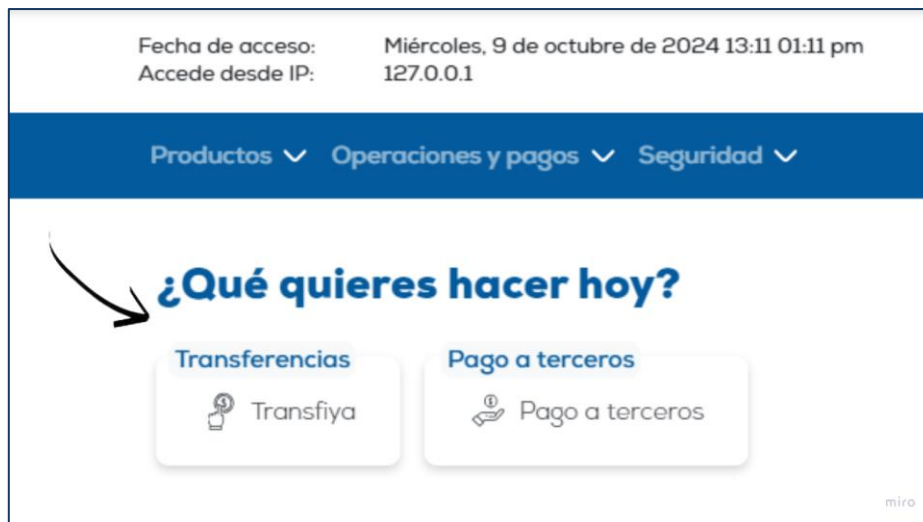
4. OPERACIONES EN EL MULTIportal

4.1. Home – Inicio

En esta ventana, el asociado/cliente podrá visualizar de forma general sus productos y los accesos rápidos a las transacciones que ofrece el Multiportal. Además, tendrá el botón de **'salir'**, su nombre y la cooperativa en la que se encuentra asociado con su usuario.

¿Qué quieres hacer hoy?

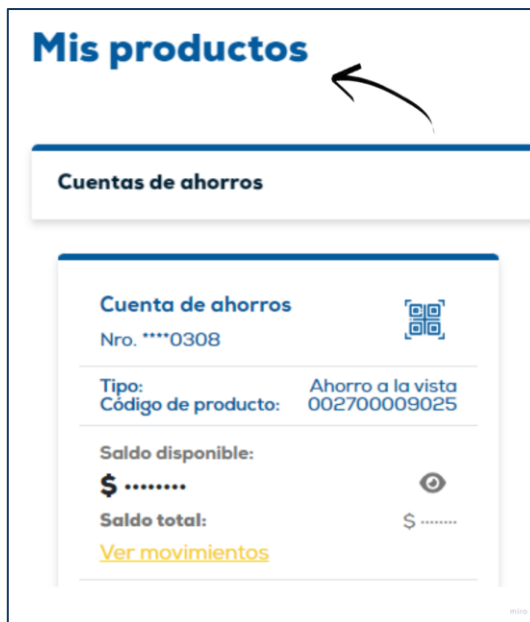
Esta opción permite ingresar de manera ágil a las funcionalidades operativas, sin tener que desplegar el menú de opciones.



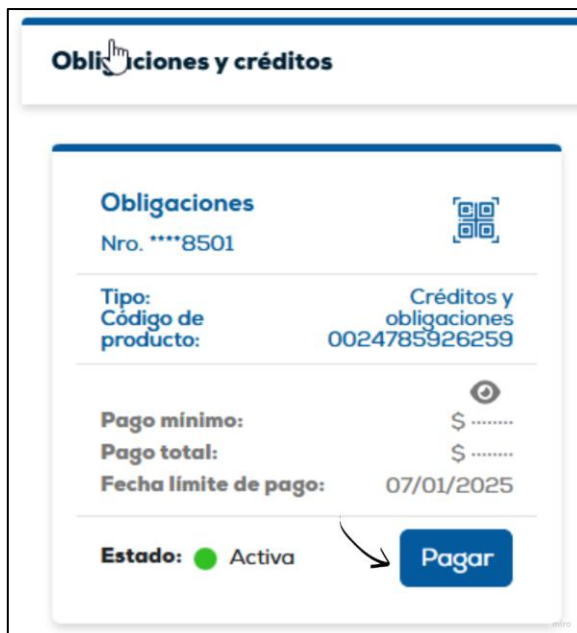
Mis productos

En esta opción, el asociado/cliente visualizará el resumen de sus productos en la entidad, tales como cuenta de ahorros, cupo de crédito rotativo, obligaciones y/o tarjetas de crédito.

Mis productos	
Cuentas de ahorros	▼
Obligaciones y créditos	▼
Cupo de crédito rotativo	▼



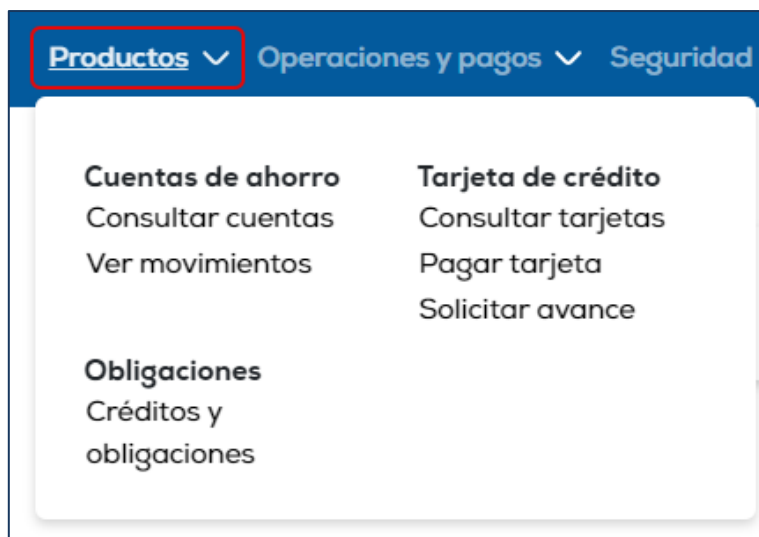
Además, podrá realizar el pago de sus obligaciones pulsando el botón **‘Pagar’**. (*Proceso de pago de obligaciones y créditos en el numeral 4.2.1. Productos - Créditos y Obligaciones*).



4.2. Menú de opciones

4.2.1 Productos

Esta opción permite consultar los productos activos que el asociado/cliente o usuario tiene en la entidad. También permite consultar los movimientos, consultar el código de producto (CP) para realizar operaciones de transferencias de fondos, consignaciones y recaudos de cartera, recepción de transferencias interbancarias y personalizar el nombre de sus productos. Los productos diferentes a cuentas de ahorro y/o cupos de crédito rotativo como obligaciones, CDT, CDAT tarjeta de crédito del Banco Coopcentral entre otros, serán visualizados por el asociado/cliente o usuario siempre y cuando la entidad envíe la información de los productos al switch de Visionamos, a través del Web services de consulta de productos.



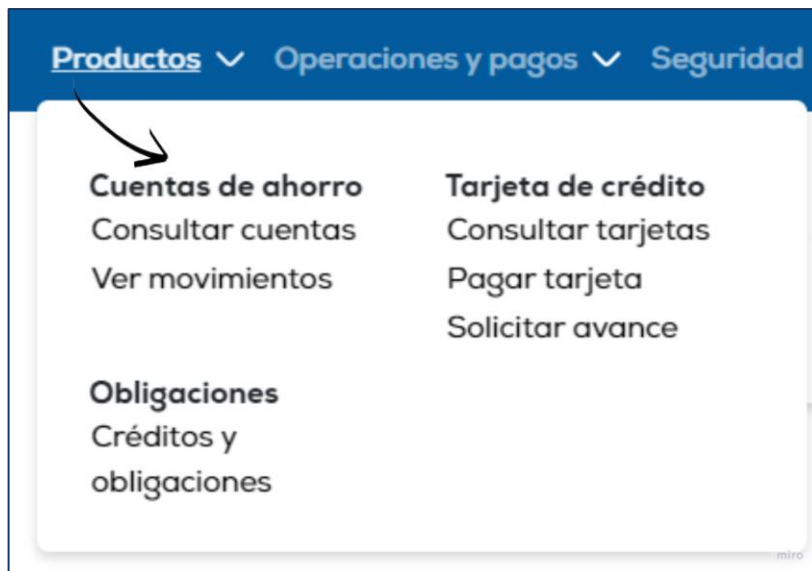
A continuación, se detalla la información que podrá visualizar el asociado/cliente o usuario de cada producto que tenga activo en la entidad.

Cuentas de ahorro – Cupo de crédito rotativo

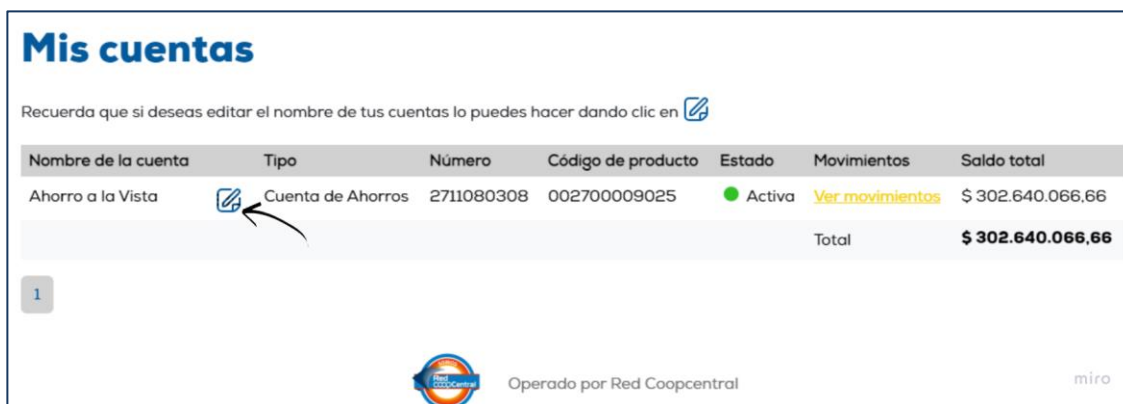
En esta pestaña el asociado/cliente podrá visualizar nombre de la cuenta, el cual podrá personalizar con el propósito de identificar las cuentas de una manera más rápida, en el momento de querer realizar una transacción, tipo de cuenta, número de cuenta, código de producto (CP), estado de la cuenta, saldo total y movimientos.

Para realizar la consulta de los productos que posee el asociado/cliente o usuario debe llevar a cabo el siguiente proceso:

El asociado/cliente deberá dirigirse al menú ubicado en la parte superior, seleccionar la opción **"Productos"** para visualizar los productos activos, y elegir el que desee consultar.



Una vez se elija el producto que desea consultar podrá visualizar la información y editar el nombre de la cuenta, seleccionando la opción señalada en la imagen.



Ver movimientos

El asociado/cliente podrá visualizar los movimientos de su cuenta, seleccionando la opción '**Ver movimientos**'.

Mis cuentas

Recuerda que si deseas editar el nombre de tus cuentas lo puedes hacer dando clic en 

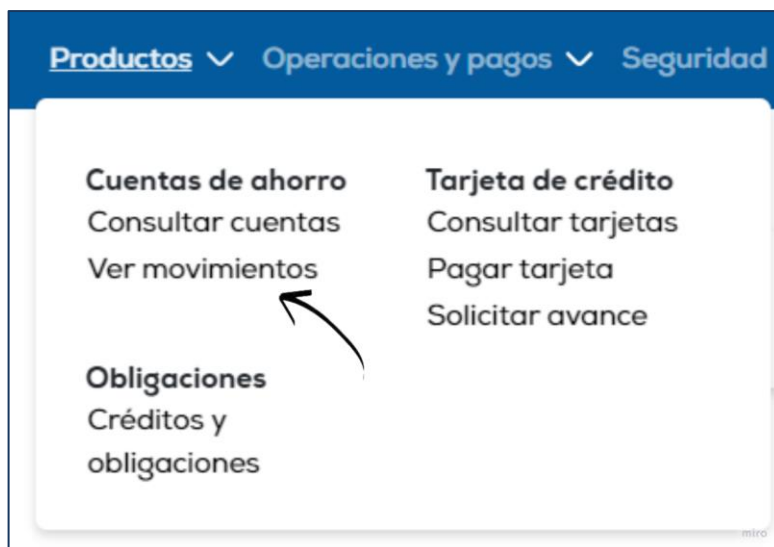
Nombre de la cuenta	Tipo	Número	Código de producto	Estado	Movimientos	Saldo total
Ahorro a la Vista	 Cuenta de Ahorros	2711080308	002700009025	Activa	Ver movimientos	\$ 302.640.066,66
Total						\$ 302.640.066,66

1

 Operado por Red Coopcentral miro

- Por defecto el Multiportal muestra los movimientos efectuados por el asociado/cliente o usuario 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 o usuario no tenga movimientos en el periodo de tiempo consultado, el sistema le mostrará el siguiente mensaje: *'No se tienen movimientos para esta cuenta'*.
- Por página, el Multiportal muestra 50 movimientos.

También podrá visualizar los movimientos desde el menú principal de **'Productos'** en la opción **'Ver movimientos'**.



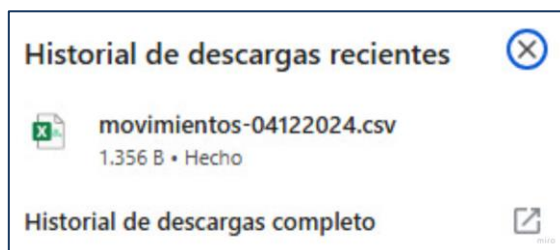
Una vez se abra la ventana de los movimientos, deberá seleccionar la cuenta de la cual desea ver los movimientos. También podrá elegir el rango de fechas para consultar los movimientos.



El asociado/cliente podrá descargar los movimientos en PDF o Excel desde la opción '**Exportar Excel**' o '**Exportar PDF**'.

 Exportar Excel
  Exportar PDF

Al exportar los movimientos en Excel se descargará el archivo en formato CSV.



Fecha	Secuencia	Descripción	Tipo	Valor
04/12/2024	"8689210574518334"	"Transferencias YA - Enviar Dinero"	"Debito"	"\$ 1.000,00"
25/11/2024	"8681433397593129"	"Reverso - Transferencias YA - Enviar Dinero"	"Credito"	"\$ 10.000,00"
25/11/2024	"20241125192558161"	"Transferencia - Inter"	"Debito"	"\$ 10.000,00"
25/11/2024	"20241125191411015"	"Transferencia - Inter"	"Debito"	"\$ 10.000,00"
25/11/2024	"20241125133448485"	"Retiro"	"Debito"	"\$ 12.300,00"
19/09/2024	"8622649852856185"	"Reverso - Transferencias YA - Enviar Dinero"	"Credito"	"\$ 10.000,00"
18/09/2024	"8622666571763853"	"Transferencias YA - Enviar Dinero"	"Debito"	"\$ 6.700,00"
18/09/2024	"8622664336521982"	"Transferencias YA - Enviar Dinero"	"Debito"	"\$ 10.000,00"
16/09/2024	"8620790859633812"	"Transferencias YA - Enviar Dinero"	"Debito"	"\$ 1.000,00"
12/09/2024	"20240912192725272"	"Retiro"	"Debito"	"\$ 10.000,00"
12/09/2024	"8616632357244809"	"Reverso - Transferencias YA - Enviar Dinero"	"Credito"	"\$ 1.000,00"
11/09/2024	"8616627196566947"	"Reverso - Transferencias YA - Enviar Dinero"	"Credito"	"\$ 10.000,00"
11/09/2024	"20240911164704716"	"Retiro"	"Debito"	"\$ 12.300,00"
11/09/2024	"20240911164317266"	"Transferencia"	"Debito"	"\$ 100.000,00"
11/09/2024	"20240911163606779"	"Transferencia"	"Debito"	"\$ 100.000,00"

Si el asociado/cliente decide descargarlo en PDF se mostrará de la siguiente manera.

Fecha	Secuencia	Descripción	Tipo	Valor
04/12/2024	8689210574518334	Transferencias YA - Enviar Dinero	Debito	\$ 1.000,00
25/11/2024	8681433397593129	Reverso - Transferencias YA - Enviar Dinero	Credito	\$ 10.000,00
25/11/2024	20241125192558161	Transferencia - Inter	Debito	\$ 10.000,00
25/11/2024	20241125191411015	Transferencia - Inter	Debito	\$ 10.000,00
25/11/2024	20241125133448485	Retiro	Debito	\$ 12.300,00
19/09/2024	8622649852856185	Reverso - Transferencias YA - Enviar Dinero	Credito	\$ 10.000,00
18/09/2024	8622666571763853	Transferencias YA - Enviar Dinero	Debito	\$ 6.700,00
18/09/2024	8622664336521982	Transferencias YA - Enviar Dinero	Debito	\$ 10.000,00
16/09/2024	8620790859633812	Transferencias YA - Enviar Dinero	Debito	\$ 1.000,00
12/09/2024	20240912192725272	Retiro	Debito	\$ 10.000,00
12/09/2024	8616632357244809	Reverso - Transferencias YA - Enviar Dinero	Credito	\$ 1.000,00
11/09/2024	8616627196566947	Reverso - Transferencias YA - Enviar Dinero	Credito	\$ 10.000,00
11/09/2024	20240911164704716	Retiro	Debito	\$ 12.300,00
11/09/2024	20240911164317266	Transferencia	Debito	\$ 100.000,00
11/09/2024	20240911163606779	Transferencia	Debito	\$ 100.000,00

Finalmente, en la pestaña de movimientos, el asociado/cliente podrá visualizar y descargar el comprobante de las transacciones, haciendo clic en el icono señalado en la imagen.

Cuenta de Ahorros 2711080308		Desde	Hasta	Exportar Excel Exportar PDF	
		10/23/2024	10/23/2024		
Fecha	Secuencia	Descripción	Tipo	Valor	Comprobante
24/09/2024	1727219716	Transferencia	Credito	\$ 1.200,00	
24/09/2024	1727208988	Transferencia	Credito	\$ 0,00	
20/09/2024	1726842667	Transferencia	Credito	\$ 8.000,00	
18/09/2024	1726684815	Transferencia	Credito	\$ 2.000,00	
 Operado por Red Coopcentral miro					

Al ingresar al comprobante de la transacción se mostrará la información correspondiente a dicho movimiento, tales como: valor de la transacción, comisión, fecha de envío, secuencia de la transacción, tipo de operación, referencia o concepto, datos del producto origen y datos del producto destino.



Comprobante de pago realizado

Valor de la transacción	\$ 1.200,00
Comisión	\$ 0,00

Fecha de envío	24 de septiembre de 2024 0:00
Secuencia	1727219716
Operación	Transferencia
Referencia o concepto	prueba

Producto Origen	
Nombre cliente origen	PORTAL NATURAL
Tipo de Cuenta o Producto	Ahorro a la vista
Número de cuenta(Truncada)	*****1108
Entidad	COOMULDESA

Producto Destino	
Nombre cliente destino	Prueba1
Tipo de Cuenta o Producto	Ahorro a la vista
Número de cuenta(Truncada)	*****0308
Entidad	COOMULDESA



Descargar o compartir  

Finalizar



Operado por Red Coopcentral

El asociado o cliente podrá descargar el archivo en PDF o compartirlo por correo electrónico, ingresando una dirección de correo válida y haciendo clic en el botón "Enviar".



Generar QR

Esta utilidad permite al asociado/cliente o usuario generar un código QR a través del Multiportal, para que le transfieran dinero o realicen el pago de una obligación.

- El Multiportal solo permitirá generar el código QR
- El código QR podrá ser generado con valor o sin valor
- Para el pago de obligaciones, el código QR debe ser generado con un valor. Este valor podrá ser el pago mínimo, total u otro valor *(se debe recordar que, si el pago es por 'otro valor', este no deberá superar el pago total de la obligación al momento de realizar el pago).*



Luego de hacer clic en la imagen del código QR se abrirá una ventana para digitar el valor y la descripción y pulsar el botón 'Generar'.

Generar código QR

1

2

Generar código QR

Compartir código

Valor

Descripción

volver

Continuar

Generar código QR

1

2

Generar código QR

Compartir código

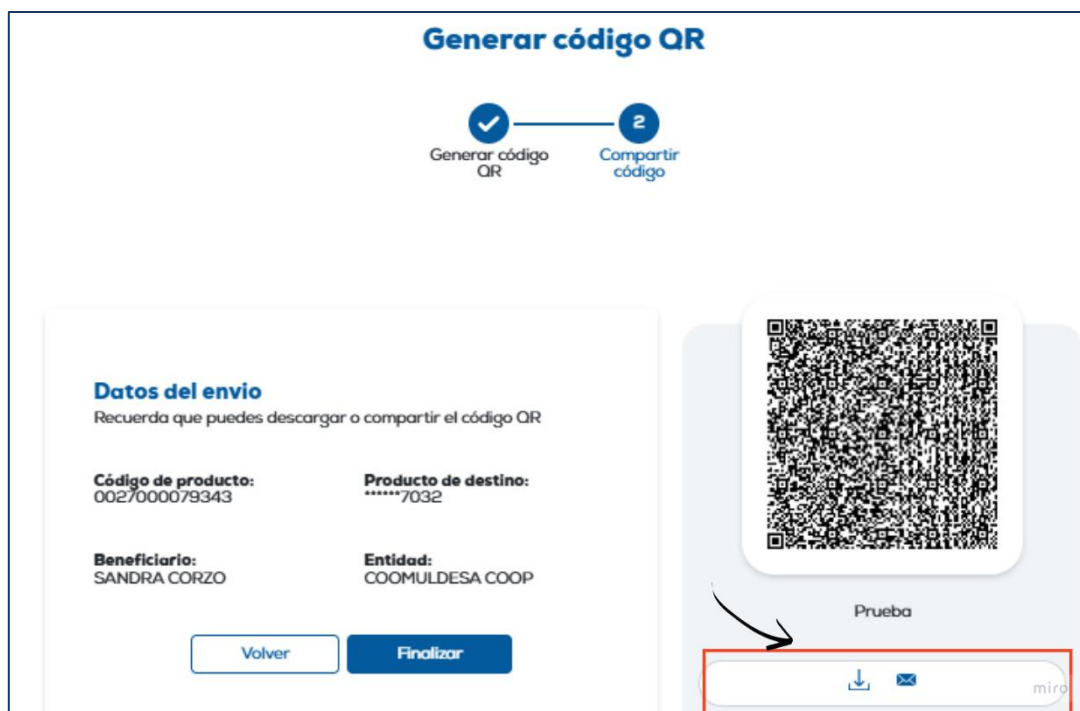
Valor ?

Descripción

Volver

Generar

Una vez el asociado/cliente genera el QR se le mostrará una ventana con toda la información del código, el cual podrá descargar o enviar por email.



Tarjetas de crédito

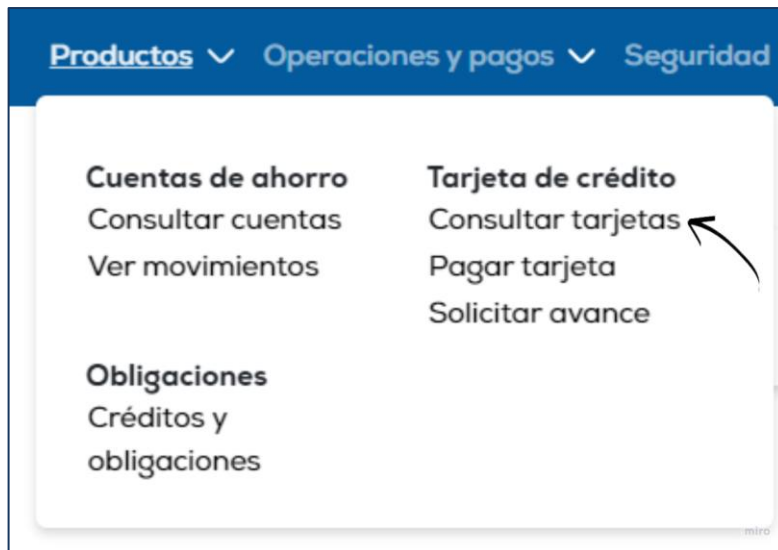
Esta opción permite realizar operaciones con las tarjetas de crédito. Las operaciones que se pueden realizar en el Multiportal con la tarjeta son:

- Consultar la información de la tarjeta
- Solicitar avances
- Realizar pagos
- Bloquear la tarjeta

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

Consultar información de la tarjeta de crédito

El asociado/cliente deberá pulsar el botón '**Productos**' y, en la sección 'Tarjeta de crédito', hacer clic en la opción '**Consultar tarjeta**'.



Una vez el asociado/cliente ingresa podrá visualizar la información de sus tarjetas de crédito tales como: Nombre del producto, 4 últimos dígitos de la tarjeta, fecha de pago, estado, movimientos, saldo total.

Mis tarjetas de crédito						
Producto	Tarjeta	Código de producto	Fecha de pago	Estado	Movimientos	Saldo total
☐ Crédito clásica	Visa *****9447	3456789324567	15/may/2022	● Activa	Ver movimientos	\$0,00
☐ Crédito clásica	Mastercard *****3456	3456789324567	-	▲ Novedad	Ver movimientos	\$0,00
Total						\$0,00

El asociado/cliente podrá visualizar los movimientos de la tarjeta de crédito en la opción '**Ver movimientos**'.

Mis tarjetas de crédito

Producto	Tarjeta	Código de producto	Fecha de pago	Estado	Movimientos	Saldo total
☐ CREDITO CLÁSICA	*****3256		20/04/2024	Activa	Ver movimientos	\$ 4.500.000,00
Total:						\$ 4.500.000,00

[Solicitar avance](#) [Pagar](#)

 Operado por Red Coopcentral miro

Solicitar avance

Si el asociado/cliente desea solicitar un avance, deberá seleccionar la tarjeta y pulsar el botón '**Solicitar avance**'.

Mis tarjetas de crédito

Producto	Tarjeta	Código de producto	Fecha de pago	Estado	Movimientos	Saldo total
☒ CREDITO CLÁSICA	*****3256		20/04/2024	Activa	Ver movimientos	\$ 4.500.000,00
Total:						\$ 4.500.000,00

[Solicitar avance](#) [Pagar](#)

miro

Luego, el asociado/cliente deberá digitar la información solicitada en la ventana de '**Solicitar avance**'.

Ten en cuenta que esta operación puede tener cobro de comisión

Producto de origen
VISA *****3256

Fecha de expiración 1
01 2024

CVV 2
Digita el CVV

Cuenta de destino 3
Seleccione...

Valor del avance 4
* El monto mínimo del avance es de \$ 0,00

Por concepto de 5
Concepto

[Continuar](#)

[Cancelar](#)

miro

1. Se debe seleccionar la fecha de expiración de la tarjeta
2. Se debe ingresar el Código CVV
3. Se debe seleccionar la cuenta de destino
4. Ingresar el valor del avance
5. Descripción del concepto de avance

Posteriormente se mostrará un resumen del avance, el asociado/cliente deberá seleccionar el botón '**Realizar avance**' y por último '**Si, continuar**'.

Resumen de pago

Número de cuotas	Cobro de comisión	Producto de origen	Producto de destino	Valor
36 meses	\$ 0,00	VISA *****3256	Cuenta de Ahorros *****7032	\$ 10.000,00

¿Estás seguro de querer realizar la transacción?

[Si, continuar](#)

[No, cancelar](#)

[Volver](#)

[Realizar avance](#)

[Cancelar](#)

miro

Finalmente, se mostrará el comprobante de avance, que el asociado/cliente podrá descargar en PDF o imprimir.



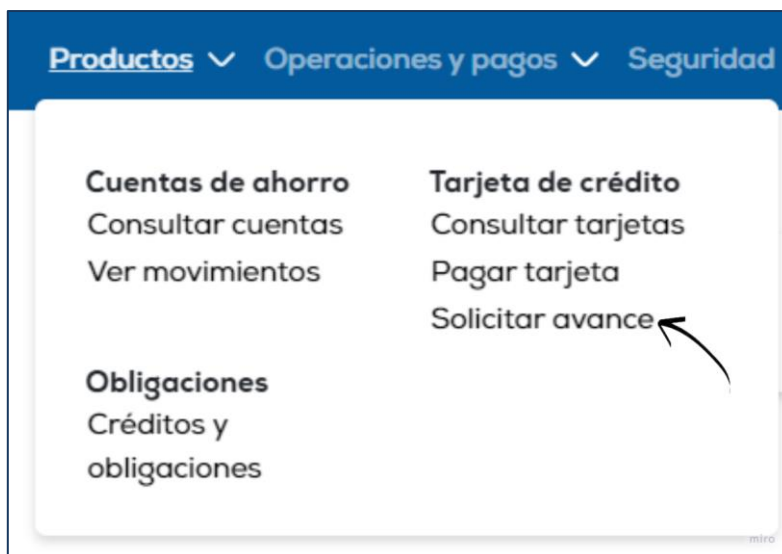
¡Avance exitoso!

Valor	\$ 10.000,00
Comisión	\$ 0,00
Número de aprobación	835612
Fecha y hora	7 de noviembre de 2024 9:19:30
Secuencia	1730989160
Operación	Pago
Producto de origen	
Tarjeta de credito	*****3256
Producto destino	
Nombre de cliente origen	SANDRA CORZO DE DELGADO
Tipo de cuenta o producto	Ahorro a la Vista
Número de cuenta (Truncado)	*****7032
Entidad	COOMULDESA COOP
Informacion de pago	
Tarjeta	*****3256

[Descargar o compartir](#)



El asociado/cliente también podrá solicitar avance desde el menú principal de Productos en la opción '**Solicitar avance**'.

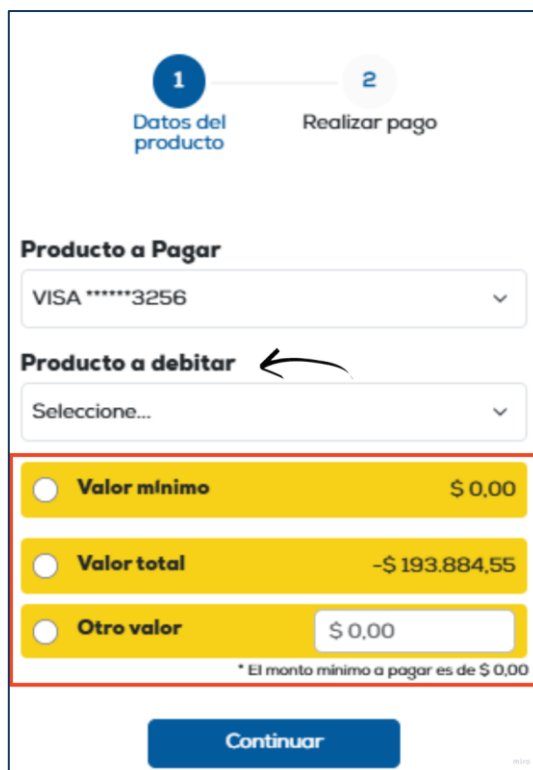


Pagar tarjeta

Para realizar el pago de la tarjeta, el asociado/cliente deberá seleccionar la tarjeta y pulsar el botón **'Pagar'**.



Luego, deberá seleccionar el producto a debitar y el valor a pagar, ya sea el valor mínimo, el valor total u otro monto, teniendo en cuenta que no podrá exceder el valor total y dar clic en **'Continuar'**.



1 Datos del producto 2 Realizar pago

Producto a Pagar

VISA *****3256

Producto a debitar

Seleccione...

☐ Valor mínimo \$ 0,00

☐ Valor total -\$ 193.884,55

☐ Otro valor \$ 0,00

* El monto mínimo a pagar es de \$ 0,00

Continuar

Antes de finalizar la transacción, el asociado/cliente podrá visualizar el resumen de pago y deberá pulsar el botón **'Enviar'** y confirmar el pago.

Pagar tarjetas

✓

2

Datos del producto

Realizar pago

Resumen de pago

Producto a pagar	Producto a debitar	Valor
VISA *****3256	Cuenta de Ahorros *****7032	\$ 10.000,00

Volver

Enviar

Cancelar

¿Estás seguro de querer realizar la transacción?

Si, continuar

No, cancelar

miro

Finalmente, se mostrará el resumen del pago, el cual el asociado/cliente podrá descargar en PDF o enviar por correo.

Tu pago se realizó de forma exitosa

Valor	\$ 10.000,00
Comisión	\$ 0,00
Número de aprobación	151640

Fecha y hora	8 de noviembre de 2024 10:22:47
Secuencia	1731079358
Operación	Pago

Producto de origen

Tipo de cuenta o producto	Cuenta de Ahorros
Número de cuenta	*****7032
Entidad	COOMULDESA COOP

Información de pago

Tarjeta de crédito	*****3256
--------------------	-----------

[Descargar o compartir](#)
[↓](#)
[✉](#)

El asociado/cliente también podrá realizar el pago de su tarjeta de crédito desde el menú principal de Productos en la opción **‘Pagar tarjeta’**.

[Productos](#) ▾
 [Operaciones y pagos](#) ▾
 [Seguridad](#) ▾

Cuentas de ahorro

Consultar cuentas

Ver movimientos

Tarjeta de crédito

Consultar tarjetas

Pagar tarjeta 

Solicitar avance

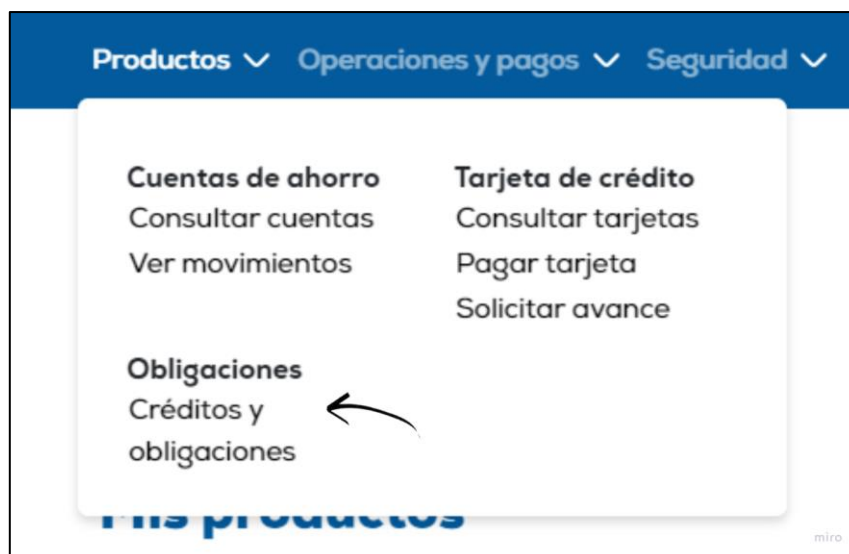
Obligaciones

Créditos y obligaciones

Créditos y obligaciones

A continuación, se describe el proceso para realizar pago de obligaciones.

El asociado/cliente debe ingresar al menú Productos y seleccionar **‘Créditos y Obligaciones’**.



Luego, deberá seleccionar la (s) obligación (es) que desea pagar y pulsar el botón **‘Pagar’**.

Créditos y obligaciones

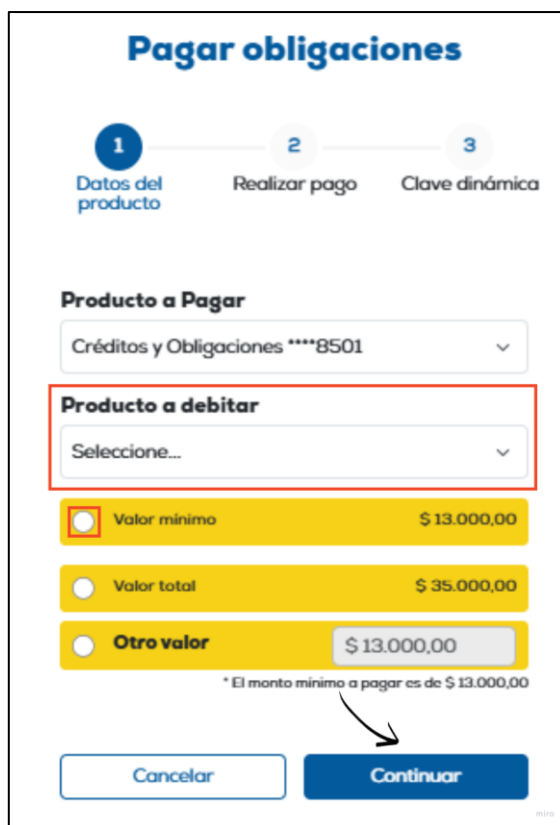
Producto	Número	Código de producto	Fecha de pago	Estado	Movimientos	Saldo total
☒ Créditos y Obligaciones	*****8501	0024785926259	07 de enero del 2025	● Activa	No disponible	\$ 3.000.000,00
☐ Créditos y Obligaciones	*****8900	0024785924589	07 de enero del 2025	● Activa	No disponible	\$ 3.000.000,00
☐ Créditos y Obligaciones	*****1265	0024785924456	07 de enero del 2025	● Activa	No disponible	\$ 3.000.000,00
Total						\$ 9.000.000,00



miro

RESTRINGIDA

Posteriormente, deberá seleccionar la cuenta con la que desea realizar el pago, elegir entre pago mínimo, pago total u otro valor según corresponda, y pulsar el botón **‘Continuar’**.



Pagar obligaciones

1 Datos del producto 2 Realizar pago 3 Clave dinámica

Producto a Pagar
Créditos y Obligaciones ****8501

Producto a debitar
Seleccione...

☒ Valor mínimo \$ 13.000,00

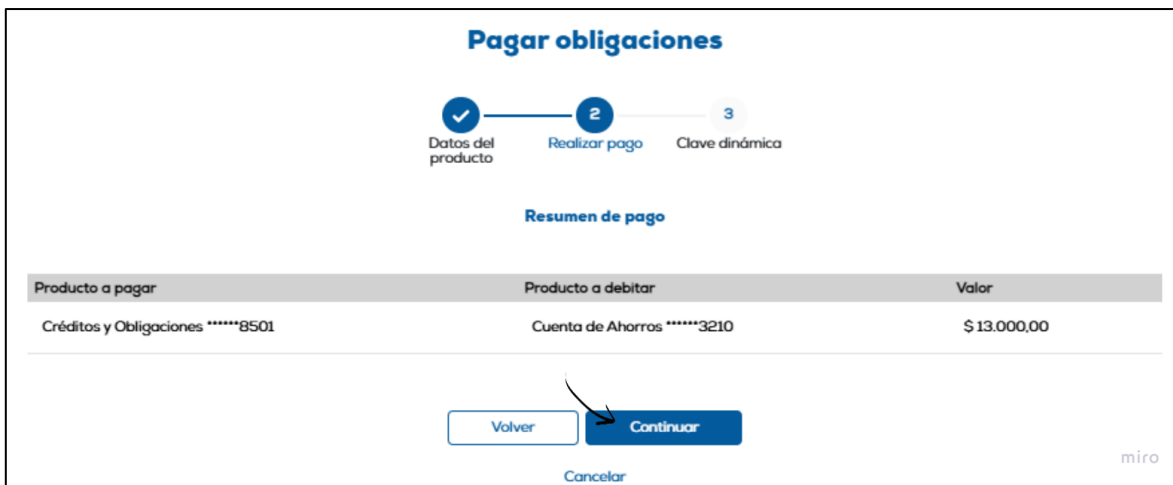
☐ Valor total \$ 35.000,00

☐ Otro valor \$ 13.000,00

* El monto mínimo a pagar es de \$ 13.000,00

Cancelar Continuar

Se mostrará el resumen de la transacción, el asociado/cliente debe verificar la información y pulsar el botón **‘Continuar’**.



Pagar obligaciones

1 2 3
Datos del producto Realizar pago Clave dinámica

Resumen de pago

Producto a pagar	Producto a debitar	Valor
Créditos y Obligaciones *****8501	Cuenta de Ahorros *****3210	\$ 13.000,00

Volver Continuar Cancelar

Finalmente, deberá ingresar la clave dinámica y pulsar el botón 'Enviar'.



Pagar obligaciones

1 2 3
Datos del producto Realizar pago Clave dinámica

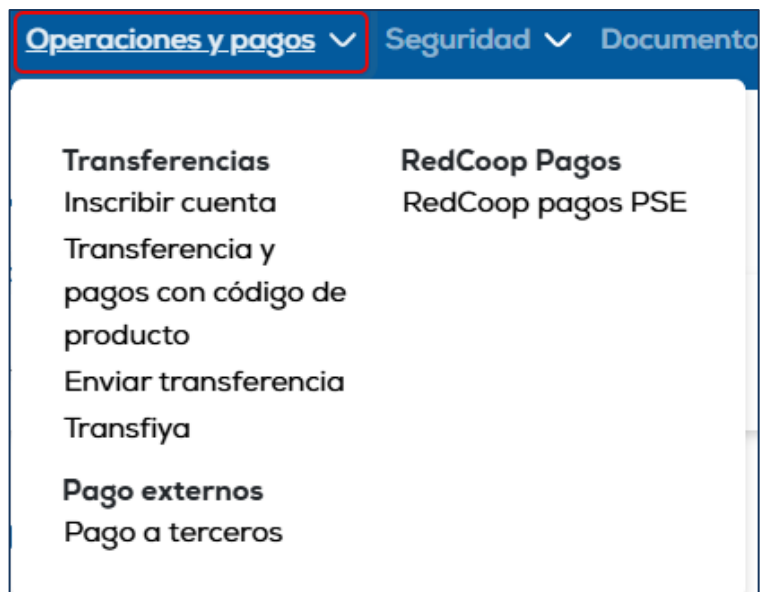
Validación de clave dinámica

Consúltela en la App de la Red Coopcentral desde el dispositivo en el que está inscrito

Ingrese la clave dinámica

Borrar Enviar Cancelar

4.2.2 Operaciones y pagos



Inscribir cuentas

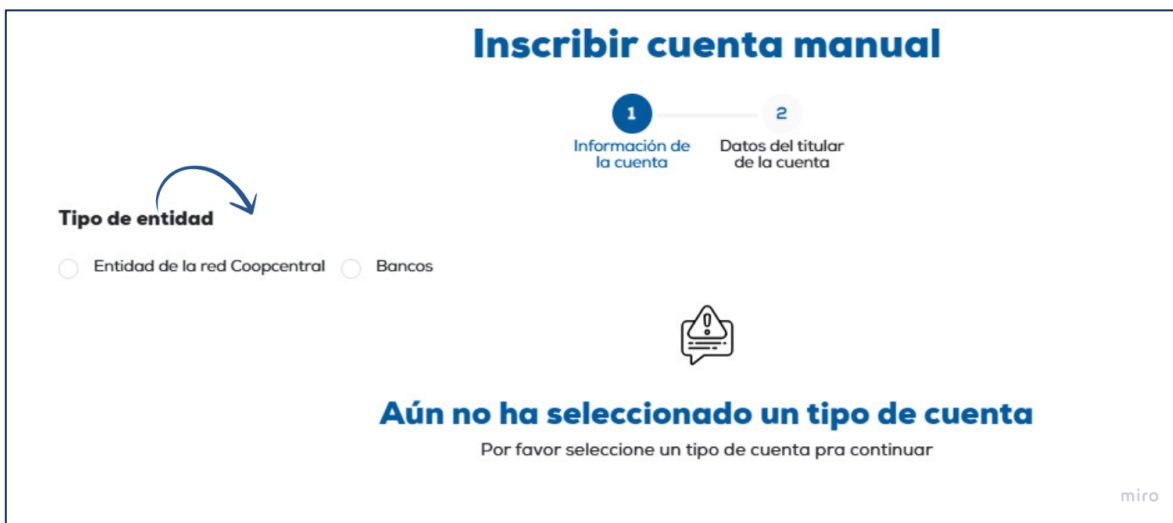
El Multiportal permite inscribir cuentas de la Red y del sector financiero, el asociado/cliente podrá inscribir cuentas de su entidad (propias o de terceros), cuentas de otras entidades de la red (propias o de terceros) y cuentas de otros bancos (propias o de terceros).

- El asociado/cliente podrá inscribir cuentas de persona natural y jurídica.
- Al inscribir una cuenta, el asociado/cliente o usuario 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 numero de la cuenta a inscribir no debe exceder los 20 caracteres.
- 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 o usuario realice una transferencia de fondos, se podrá dar cuenta si la cuenta quedo inscrita correctamente.

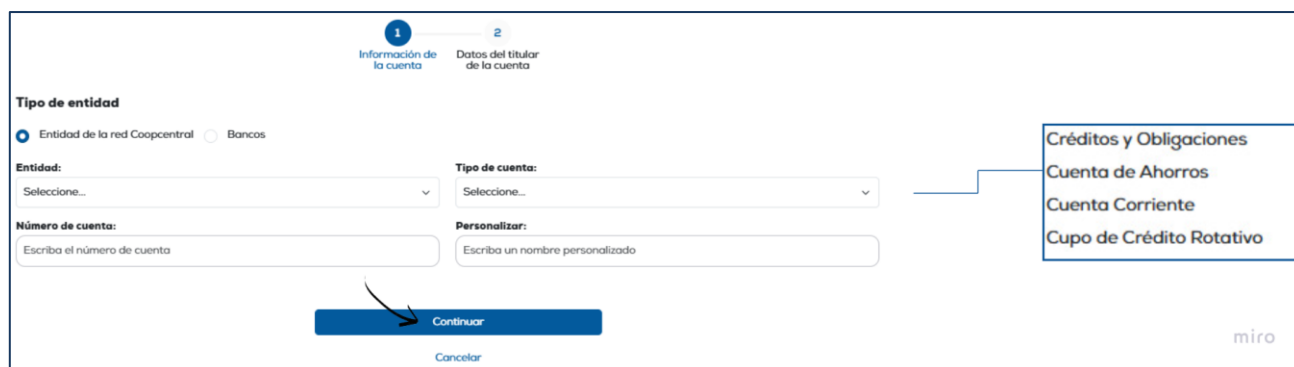
Para realizar inscripción de cuenta el asociado/cliente debe pulsar en el menú '**Operaciones y pagos**' el botón '**Inscribir cuenta**'.



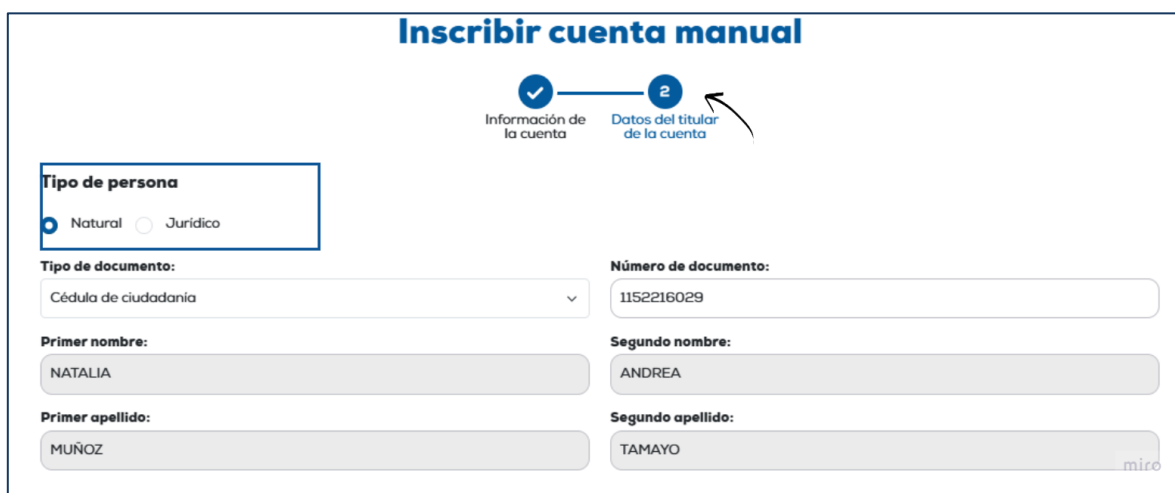
Luego, en la ventana de '**Inscribir cuenta**', el asociado o cliente deberá seleccionar si la cuenta a inscribir pertenece a la Red o a otro banco.



Si el asociado o cliente desea inscribir una cuenta de la Red Coopcentral o de otros bancos, deberá seleccionar el botón correspondiente y completar la información solicitada: entidad, tipo de cuenta, número de cuenta y un nombre personalizado con el que reconocerá dicha cuenta.



Posteriormente, deberá seleccionar si es tipo de persona natural o jurídica y diligenciar los datos del titular de la cuenta.



Finalmente, deberá hacer clic en el botón 'Inscribir cuenta' y se mostrará el soporte de inscripción de cuenta exitosa.

Inscribir cuenta manual



Cuenta inscrita exitosamente

Nombre y cédula	PORTAL NUEVO NATURAL JANE CC. 39328671
Cuenta	Cuenta de Ahorros ****9606
Tipo de entidad	COOMULDESA COOP

Inscribir otra cuenta

Finalizar

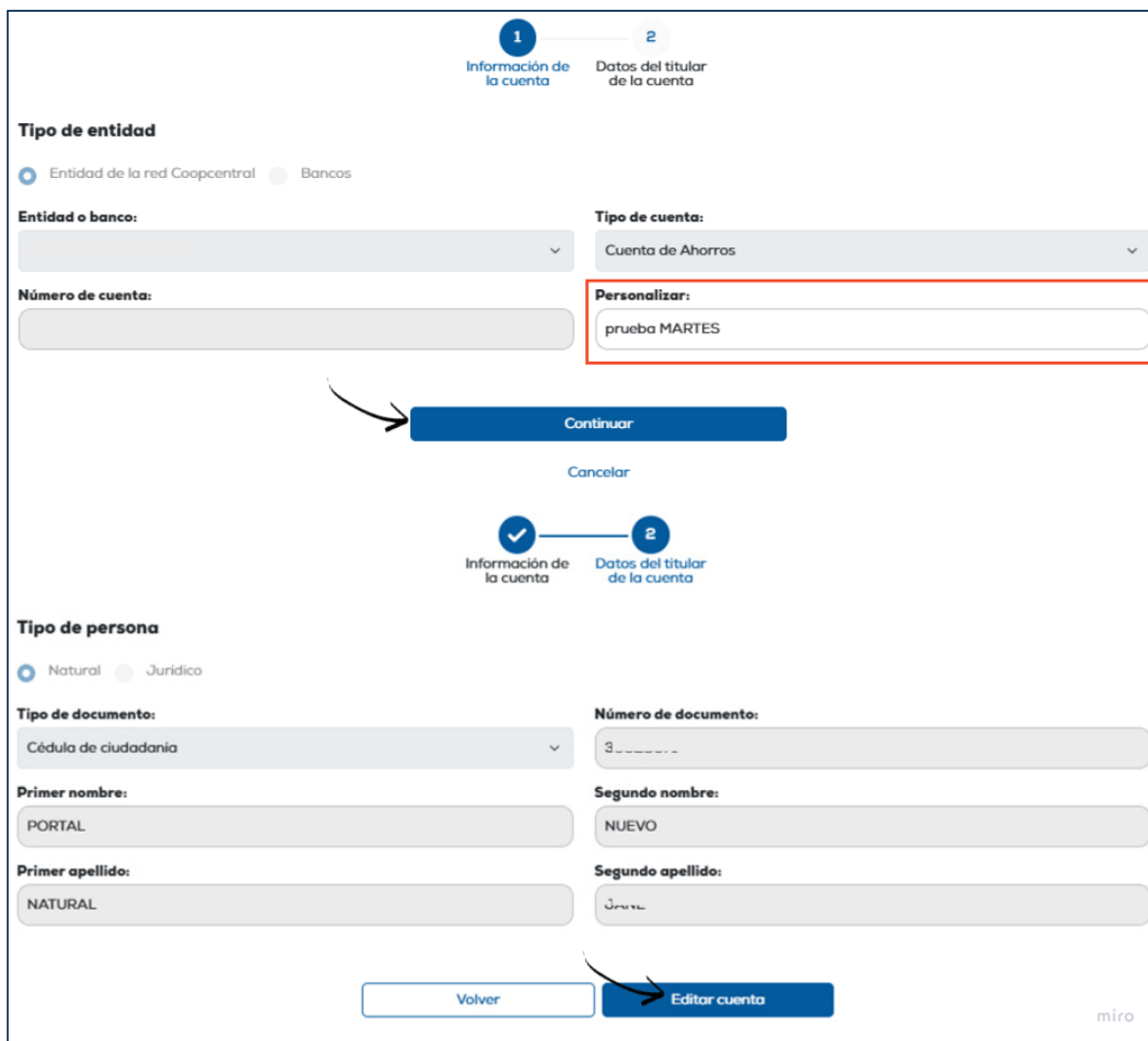
- El asociado/cliente o usuario podrá realizar transferencias Intracooperativas, Intercooperativas o Interbancarias. Adicionalmente podrá realizar transferencias en línea con ACH mediante la funcionalidad de Transfiya y transferencias entre códigos de producto (CP).
- Para realizar cualquier operación de carácter financiero, el asociado/cliente o usuario debe ingresar la clave dinámica, la cual cambia cada 60 segundos.

Editar cuentas inscritas

Esta utilidad permite modificar información de una cuenta inscrita. El asociado/cliente deberá ingresar a la opción '**Cuentas inscritas**' y seleccionar la opción de '**Editar**'.

Cuentas inscritas					
Busca por nombre personalizado					
Nombre personalizado	Fecha y hora de registro	Tipo de cuenta	Tipo y número de documento	Titular de la cuenta	
 prueba MARTES #*****8346	29 de octubre de 2024 11:31	Cuenta de Ahorros	Cédula de ciudadanía	PORTAL NUEVO NATURAL JANE	
1					miro

Luego, se abrirá una ventana en la cual el asociado/cliente podrá editar los datos del titular de la cuenta o el nombre personalizado si son de otros bancos, para el caso de cuentas de la Red Coopcentral solo se podrá editar el nombre personalizado.



Tipo de entidad

☒ Entidad de la red Coopcentral ☐ Bancos

Entidad o banco:

Tipo de cuenta:

Número de cuenta:

Personalizar:

[Continuar](#) [Cancelar](#)

Tipo de persona

☒ Natural ☐ Jurídico

Tipo de documento:

Número de documento:

Primer nombre:

Segundo nombre:

Primer apellido:

Segundo apellido:

[Volver](#) [Editar cuenta](#)

Eliminar cuentas inscritas

Esta utilidad permite eliminar una cuenta inscrita. Las únicas cuentas que no pueden ser eliminadas, son aquellas que tienen programadas pagos o transferencias de fondos. El asociado/cliente deberá ingresar a la opción '**Cuentas inscritas**' y seleccionar la opción de '**Eliminar**', finalmente confirmar que desea eliminar la cuenta.

Cuentas inscritas

Busca por nombre personalizado

	Nombre personalizado	Fecha y hora de registro	Tipo de cuenta	Tipo y número de documento	Titular de la cuenta
 	prueba MARTES #*****8346	29 de octubre de 2024 11:31	Cuenta de Ahorros	Cédula de ciudadanía	PORTAL NUEVO NATURAL JANE

1 miro

¿Estás seguro que quieres eliminar esta cuenta?

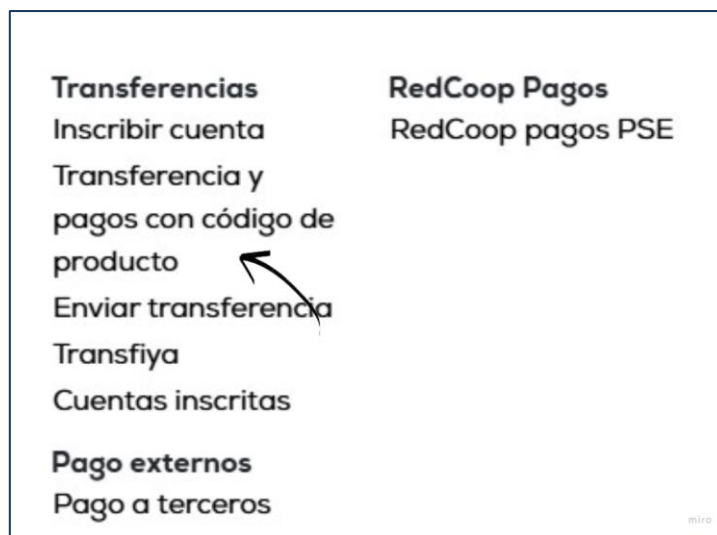
No, volver

Sí, estoy seguro

miro

Transferencias con código de producto

Para realizar Transferencias y Pagos con código de producto el asociado/cliente debe pulsar en el menú **‘Operaciones y pagos’** el botón **‘Transferencias y pagos con código de producto’**.



Esta opción permite realizar traslados de dinero entre cuentas de la Red. Las transferencias que pueden realizar los asociados/clientes con código de producto son: Transferencias Intercooperativas e Intracooperativas y se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Para realizar transferencias de fondos, se debe tener habilitada la clave dinámica.
- El asociado/cliente o usuario debe asumir el pago de la comisión, si la entidad tiene definido este cobro.

A continuación, se describe el proceso para transferir dinero entre las cuentas de la entidad y/o otras entidades de la Red:

El asociado/cliente deberá seleccionar la opción '**Enviar dinero**'.

Transferencias y pagos con código de producto

Al marcar tus códigos como favoritos no tendrás que volver a digitar la información cuando quieras realizar transferencias. Recuerda que para marcarlos como favoritos solo debes seleccionar el icono ☆

Enviar dinero

Pagar una obligación

Transacciones recientes

Mis favoritos



Operado por Red Coopcentral

miro

Luego, debe ingresar el código de producto destino y hacer clic afuera y automáticamente cargara la información del destinatario, luego hacer clic en **‘Continuar’**.

Transferencia con código de producto

✓

2

3

4

Código del producto

Datos del envío

Resumen

Validación clave dinámica

Producto de origen

Valor a enviar

Seleccione...

Digita el valor a enviar

Concepto

Concepto

Volver

Continuar

miro

Una vez diligenciada la información, se mostrará una ventana con el resumen de la transacción, el asociado/cliente debe hacer clic en **‘Enviar’** y confirmar que está seguro de realizar la transacción.

Transferencia con código de producto

✓ ✓ 3 4
Código del producto Datos del envío Resumen Validación clave dinámica

Destinatario	Producto de origen	Costo de transacción	Valor a enviar
PORTAL NUEVO NATURAL JANE *****1108 Ahorro a la vista	Ahorro a la Vista *****7032	\$ 0.00	\$ 10.000.00

Volver Enviar

Cancelar

miro

¿Estás seguro de querer realizar la transacción?

Sí, continuar
No, cancelar

miro

Posteriormente, el asociado/cliente debe realizar la validación de la clave dinámica, la cual podrá consultar en la app móvil Red Coopcentral desde el dispositivo que tiene registrado y pulsar el botón **‘Enviar’**.

Transferencia con código de producto

✓

✓

✓

4

Código del producto

Datos del envío

Resumen

Validación clave dinámica

Validación de clave dinámica

Consúltela en la App de la Red Coopcentral desde el dispositivo en el que está inscrito

Borrar

Enviar

Cancelar

miro

Finalmente, el asociado/cliente visualizará el comprobante de la transacción, el cual podrá descargar o imprimir en PDF y compartirlo por correo electrónico si lo requiere.



Transferencia exitosa

Valor de la transacción	\$ 10.000,00
Comisión	\$ 0,00
Número de aprobación	80243966

Fecha de envío	19 de noviembre de 2024 15:35:41
Secuencia	1732048541
Operación	Transferencia
Concepto	Prueba Natalia

Producto Origen

Nombre de cliente origen	JUAN FELIPE MUÑOZ URREA
Tipo de cuenta o producto	Ahorro a la Vista
Número de cuenta (Truncado)	*****0308
Entidad	COOMULDESA COOP

Producto Destino

Nombre de cliente destino	PORTAL NUEVO NATURAL JANE
Tipo de cuenta o producto	Ahorro a la vista
Número de cuenta (Truncado)	*****1108
Entidad	COOMULDESA



Descargar o compartir  

Finalizar

miro

Para realizar el envío del comprobante por medio de correo electrónico, deberá seleccionar el icono de mensaje.



Después, el asociado/cliente deberá diligenciar el correo electrónico al cual desea enviar el comprobante y hacer clic en el botón '**Enviar**'.

Compartir por correo.

Correo de destinatario:

correo@correo.com

Volver

Enviar

Adicional, el asociado/cliente podrá visualizar las transacciones recientes y seleccionarlal como favoritas, desde la ventana principal de **‘Transferencias y pagos con código de producto’**.

Para seleccionar el código de producto como favorito, deberá seleccionar el icono que se muestra en la imagen.

Enviar dinero

Pagar una obligación

Transacciones recientes

Mis favoritos

PORTAL NATURAL NUEVO

JANE

★

Código de producto 0027000003089

Monto **\$ 10.000,00**

Entidad COOMULDESA

Fecha y hora de último envío 19 de noviembre de 2024 15:35:04

Volver a enviar a este código

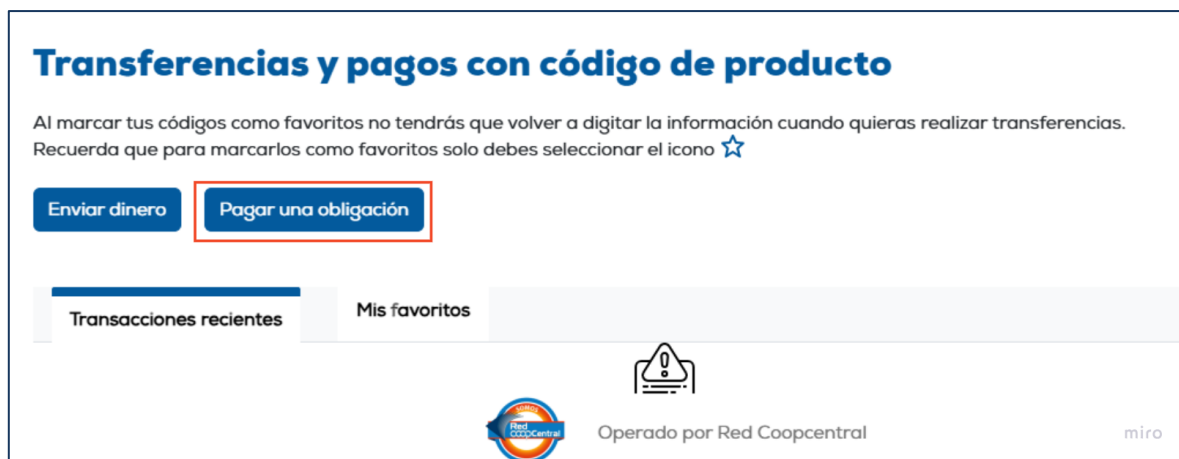
miro

Finalmente, el código de producto quedará en la pestaña de **‘Mis favoritos’** y el asociado/cliente podrá realizar la transferencia de una manera más sencilla, seleccionando la opción **‘Volver a enviar a este código’**.

En caso de que el asociado/cliente desee eliminar alguno de sus favoritos, deberá seleccionar este mismo icono  .

Pagos con código de producto

Para realizar el pago de una obligación con código de producto, el asociado cliente deberá seleccionar la opción **‘Pagar una obligación’**.



Luego, deberá digitar el código de producto de la obligación, automáticamente el sistema identificará el producto y se debe pulsar el botón **‘Continuar’**.

Pago de obligación con código de producto

1 2 3 4
 Código del producto Datos del envío Resumen Validación de código

Ingresa el código de producto de destino

0027000006020

Destinatario

PORTAL NUEVO NATURAL JANE

Entidad

Cuenta de destino

*****0345

[Volver](#)

[Continuar](#)

miro

Una vez, el asociado/cliente continua deberá seleccionar la cuenta de la cual desea que se debite el dinero y el valor a pagar, el cual puede ser valor mínimo, valor total u otro valor, de acuerdo con los parámetros de cada entidad, ingresar el concepto de pago y pulsar el botón **‘Continuar’**.

Pago de obligación con código de producto

✓ 2 3 4
 Código del producto Datos del envío Resumen Validación de código

Cuenta de origen

Cuenta de Ahorros - *****0308

Fecha

20 de noviembre de 2024

☒ Valor mínimo
☐ Valor total
☐ Otro valor

\$ 30.000,00

\$ 500.000,00

\$1.00

* El monto mínimo a pagar es de \$ 1.00

Concepto

Concepto

Volver

Continuar

Cancelar miro

Una vez diligenciada la información, se mostrará una ventana con el resumen de la transacción, el asociado/cliente debe hacer clic en '**Enviar**' y confirmar que está seguro de realizar la transacción.

Pago de obligación con código de producto

✓ ✓ 3 4
 Código del producto Datos del envío Resumen Validación de código

Destinatario	Producto de origen	Costo de transacción	Valor a pagar
PORTAL NUEVO NATURAL JANE *****0345 Créditos y Obligaciones	Ahorro a la Vista *****0308	\$ 0,00	\$ 30.000,00

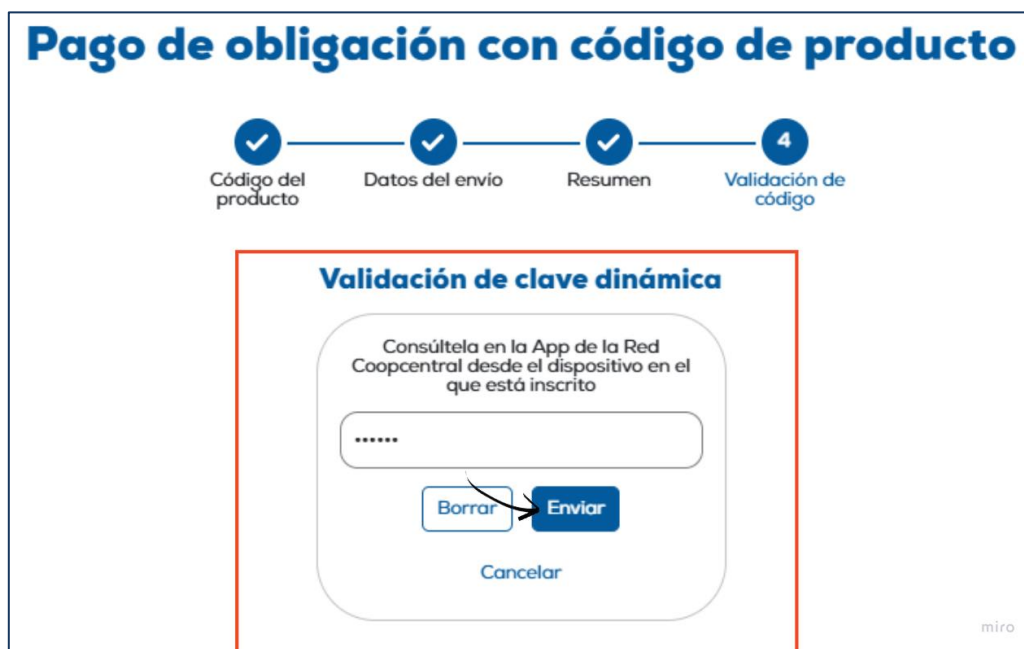
Volver

Enviar

Cancelar miro



Posteriormente, el asociado/cliente debe realizar la validación de la clave dinámica, la cual podrá consultar en la app móvil Red Coopcentral desde el dispositivo que tiene registrado y pulsar el botón **‘Enviar’**.



Finalmente, el asociado/cliente visualizará el comprobante de la transacción, el cual podrá descargar o imprimir en PDF y compartirlo por correo electrónico si lo requiere.



Transferencia exitosa

Valor de la transacción	\$ 30.000,00
Comisión	\$ 0,00
Número de aprobación	25367573

Fecha de envío	20 de noviembre de 2024 15:14
Secuencia	1732133666
Operación	Transferencia
Concepto	Prueba Natalia 20 nov

Producto Origen

Nombre de cliente origen	JUAN FELIPE MUÑOZ URREA
Tipo de cuenta o producto	Ahorro a la Vista
Número de cuenta (Truncado)	*****0308
Entidad	COOMULDESA COOP

Producto Destino

Nombre de cliente destino	PORTAL NUEVO NATURAL JANE
Tipo de cuenta o producto	Créditos y Obligaciones
Número de cuenta (Truncado)	*****0345
Entidad	COOMULDESA

[Descargar o compartir](#)



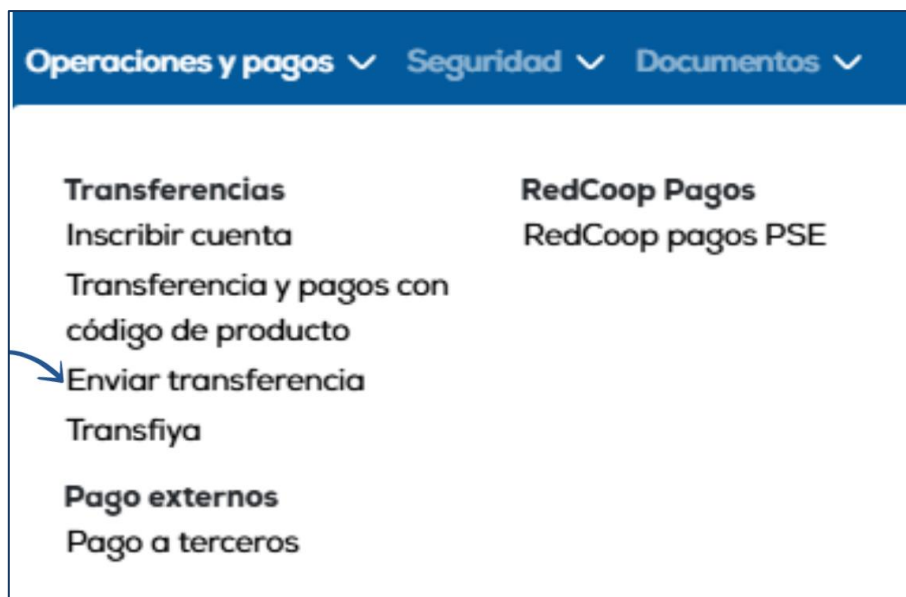
Finalizar

miro

Enviar Transferencia Interbancaria

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.

Para realizar envío de Transferencias Interbancarias el asociado/cliente debe ingresar al menú de **‘Operaciones y Pagos’** y seleccionar la opción **‘Enviar Transferencia’**.



Al ingresar a la ventana '**Enviar Transferencia**', el asociado/cliente deberá seleccionar la cuenta de la cual se va a enviar el dinero, digitar el valor, seleccionar la cuenta destino, la cual ya debe de estar inscrita y diligenciar el concepto, luego hacer clic en '**Continuar**'.



Una vez diligenciada la información, se mostrará una ventana con el resumen de la transacción, el asociado/cliente debe hacer clic en '**Continuar**' y confirmar que está seguro de realizar la transacción.

Enviar transferencias

1 2 3
 Información de la cuenta Resumen Validación de código

Cuenta de destino	Producto de origen	Costo de transacción	Valor a pagar
Prueba *****9606 Cuenta de Ahorros	Ahorro a la Vista *****0308	\$ 0,00	\$ 10.000,00

Volver
Continuar

miro

Posteriormente, el asociado/cliente debe realizar la validación de la clave dinámica, la cual podrá consultar en la app móvil Red Coopcentral desde el dispositivo que tiene registrado y pulsar el botón ‘Enviar’.

Enviar transferencias

1 2 3
 Información de la cuenta Resumen Validación de código

Validación de clave dinámica

Consúltela en la App de la Red Coopcentral desde el dispositivo en el que está inscrito

.....

Borrar
Enviar

Cancelar

miro

Finalmente, el asociado/cliente visualizará el comprobante de la transacción, el cual podrá descargar o imprimir en PDF y compartirlo por correo electrónico si lo requiere.



Transferencia exitosa

Valor de la transacción	\$ 10.000,00
Comisión	\$ 0,00
Número de aprobación	47803449
Fecha de envío	20 de noviembre de 2024 16:25
Secuencia	1732137899
Operación	Transferencia
Concepto	Prueba Natalia
Producto Origen	
Nombre de cliente origen	JUAN MUÑOZ
Tipo de cuenta o producto	Cuenta de Ahorros
Número de cuenta (Truncado)	*****0308
Entidad	COOMULDESA COOP
Producto Destino	
Nombre de cliente destino	PORTAL NUEVO NATURAL JANE
Tipo de cuenta o producto	Cuenta de Ahorros
Número de cuenta (Truncado)	*****9606
Entidad	COOMULDESA COOP
Descargar o compartir  	

El asociado/cliente podrá recibir Transferencias Interbancarias en sus cuentas de ahorros y/o cupos de crédito originadas desde el sector financiero, en cualquiera de los ciclos de compensación definidos por ACH Colombia.

- Para recibir transferencias interbancarias el asociado/cliente o usuario debe informar a la persona que va a realizar la transferencia el código de producto, el cual podrá consultar en la opción 'Productos' y 'Consultar cuentas'.
- 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 o usuario matriculada en la entidad.

Transfiya

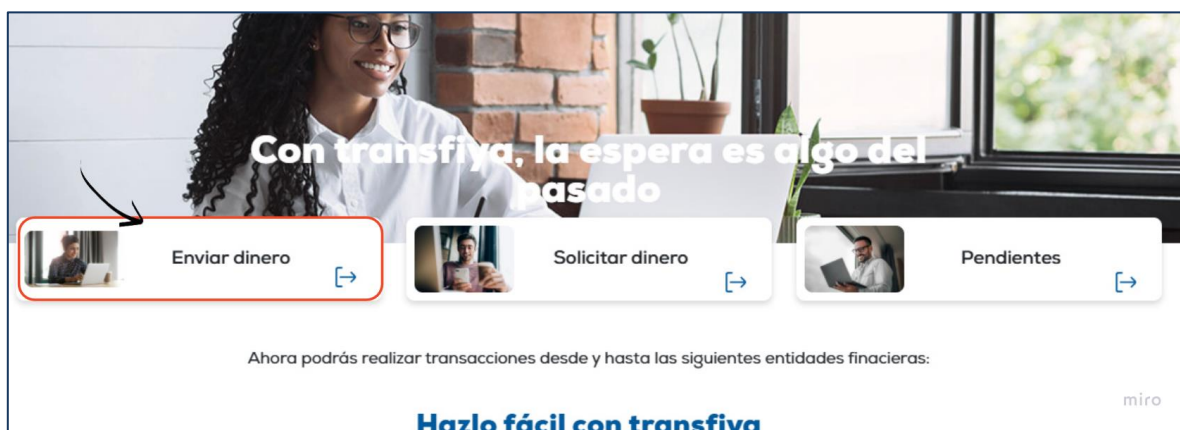
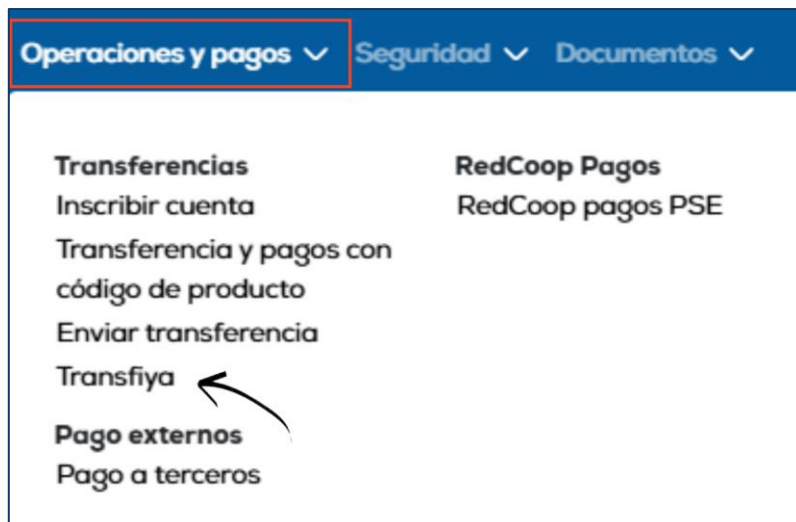
Esta opción permite que un asociado/cliente o usuario pueda enviar, recibir y solicitar dinero a cualquier usuario de las entidades de la Red Coopcentral y/o de cualquier banco de manera inmediata y por bajos montos a través de ACH Colombia, usando como medio el celular.

- Las operaciones de envío, recepción y solicitud de dinero son aplicadas por ACH Colombia en las cuentas del usuario receptor, en línea.
- El usuario receptor podrá rechazar el envío de dinero en cualquier momento. Si pasadas 24 horas, el usuario no ha aceptado la transferencia, el sistema reversa la transacción y acredita el dinero a la cuenta del usuario originador (asociado/cliente o usuario) 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 numero 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 o usuario deberá tener creado el 'contacto' al cual le va a realizar el envío. Para crearlo deberá seleccionar la opción de Transfiya/Añadir Contactos.

Añadir contactos para enviar dinero

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

El asociado/cliente deberá ingresar al menú de 'Operaciones y pagos' y seleccionar la opción 'Transfiya'. Luego, deberá seleccionar 'Enviar dinero'.



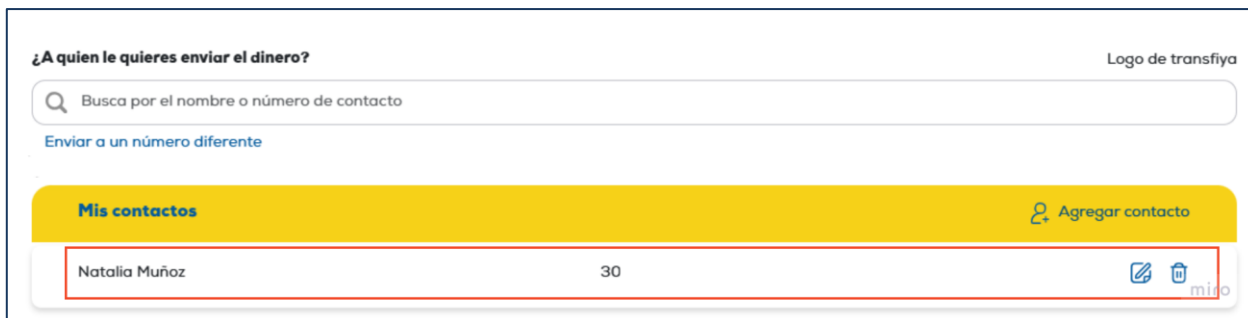
Una vez el asociado/cliente ingrese a la ventana de **‘Enviar dinero’**, deberá ir a la opción **‘Mis contactos’** y seleccionar **‘Agregar contacto’**.



El asociado/cliente deberá diligenciar el formulario y finalizar seleccionando el botón '**Crear contacto**'.



Finalmente, el asociado/cliente podrá visualizar el contacto creado en la opción '**Mis contactos**'.



El asociado/cliente también podrá eliminar o editar los contactos creados. Para editar debe seleccionar el icono



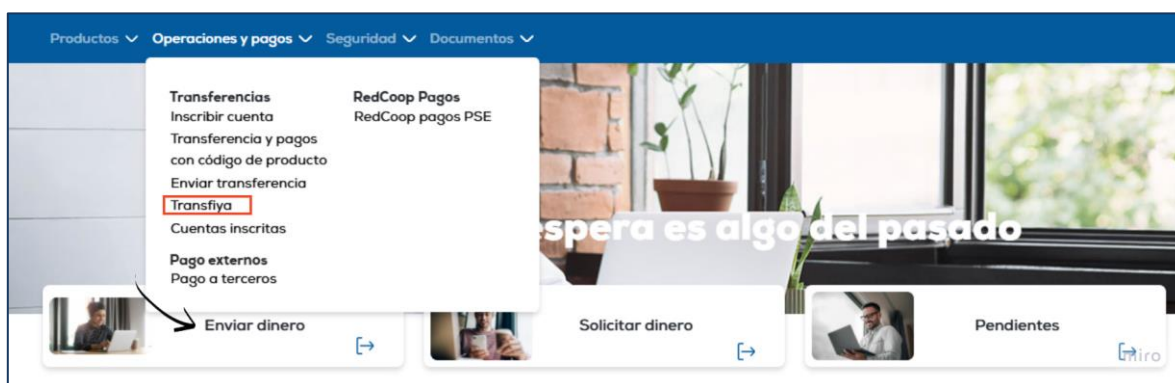
y para eliminar el icono



Enviar dinero Transfiya

A continuación, se describe el proceso para Enviar Dinero a un número celular de un asociado/cliente o usuario que tenga productos en una entidad de la Red y/o del sector financiero:

El asociado/cliente deberá ingresar desde el módulo de Transfiya a la opción '**Enviar dinero**'.

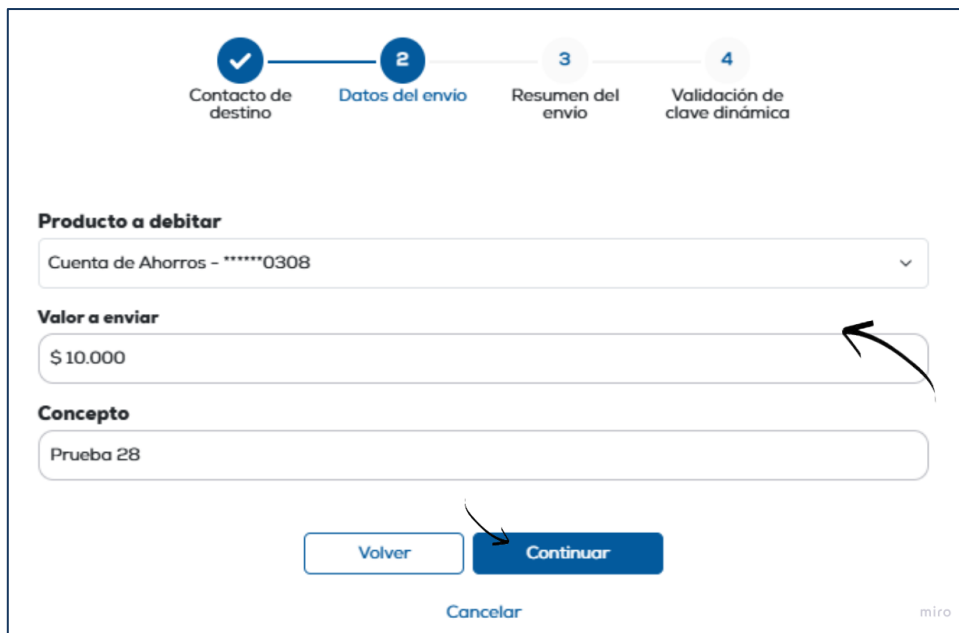


Luego, deberá diligenciar el campo '**¿A quién le quieres enviar el dinero?**' ingresando el número de celular del destinatario o el nombre del contacto guardado. Al proporcionar esta información, el sistema

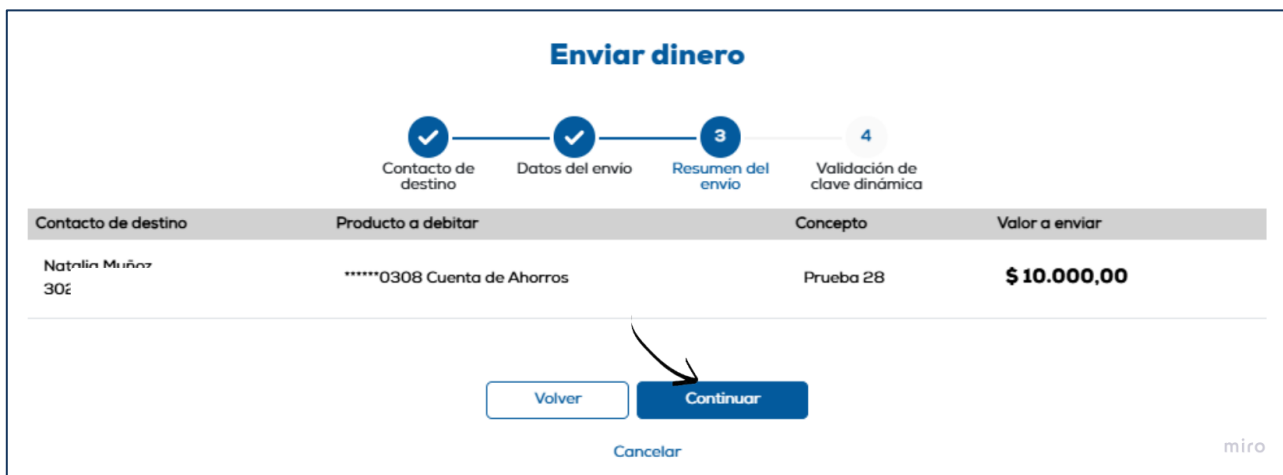
buscará el contacto, y el asociado/cliente deberá seleccionar a la persona a quien desea enviar el dinero. En caso de que el contacto no esté creado, podrá optar por la opción 'Enviar a un número diferente'.



Una vez el asociado/cliente selecciona el contacto, deberá seleccionar la cuenta de la que va a realizar el envío, ingresar el valor a enviar y el concepto de la transacción y pulsar el botón '**Continuar**'.



Luego, se mostrará el resumen de la transacción, el asociado/cliente deberá verificar que la información se encuentre correcta y pulsar el botón '**Continuar**'.



Contacto de destino	Producto a debitar	Concepto	Valor a enviar
Natalia Muñoz 302	*****0308 Cuenta de Ahorros	Prueba 28	\$ 10.000,00

Posteriormente, el asociado/cliente debe realizar la validación de la clave dinámica, la cual podrá consultar en la app móvil Red Coopcentral desde el dispositivo que tiene registrado y pulsar el botón '**Enviar**'.



Finalmente, el asociado/cliente podrá visualizar el comprobante de la Transferencia Inmediata y compartirlo o descargarlo.



Transferencia exitosa



Valor de la transacción	\$ 1.000,00
Comisión	\$ 0,00

Fecha de envío	4 de diciembre de 2024 14:57
Secuencia	8689210574518334
Operación	Envío transfiya
Referencia o concepto	Prueba

Producto Origen	
Nombre cliente origen	NATALIA MUÑOZ
Tipo de Cuenta o Producto	Cuenta de Ahorros
Número de cuenta(Truncada)	*****4101
Celular	302
Entidad	BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL

Producto Destino	
Celular destino	302

[Descargar o compartir](#)

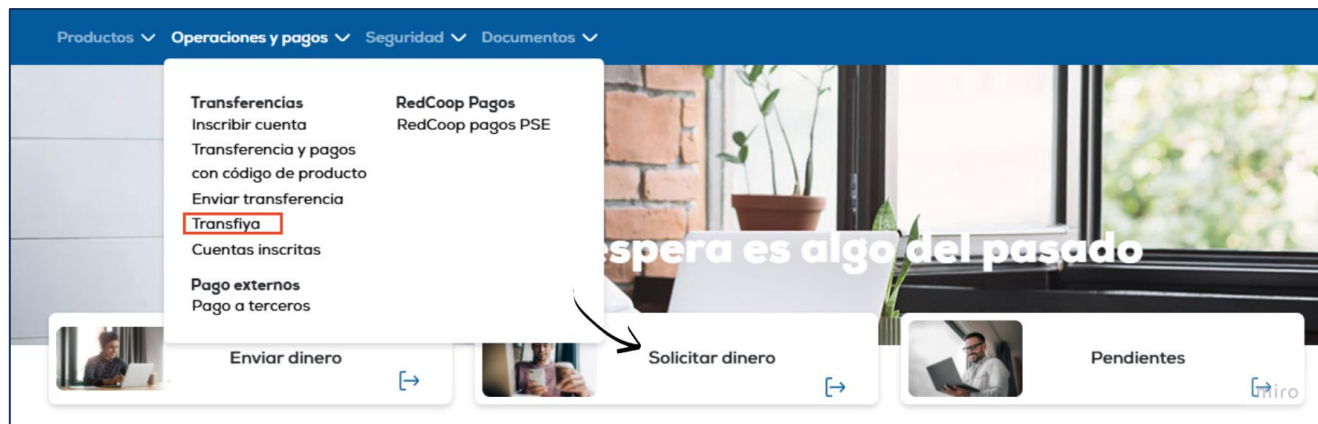


Finalizar

miro

Solicitar dinero Transfiya

Esta opción permite que una persona pueda solicitar dinero a otra, para que esta última le transfiera el dinero a la cuenta del solicitante. El asociado/cliente deberá ingresar desde el módulo de Transfiya a la opción **‘Solicitar dinero’**.



Luego, deberá diligenciar el campo ‘¿A quién le quieres solicitar el dinero?’ ingresando el número de celular de la persona a la cual se va a solicitar el dinero o el nombre del contacto guardado. Al proporcionar esta información, el sistema buscará el contacto, y el asociado/cliente deberá seleccionar a la persona a quien desea solicitar el dinero. En caso de que el contacto no esté creado, podrá optar por la opción ‘Solicitar a un número diferente’.



Una vez el asociado/cliente selecciona el contacto, deberá seleccionar la cuenta en la cual desea recibir el dinero, ingresar el valor a solicitar y el concepto de la transacción y pulsar el botón ‘Continuar’.

Solicitar dinero

✓ — 2 — 3
 Datos de cuenta a solicitar Datos de cuenta para recibir Resumen de la solicitud

¿En qué cuenta quieres recibirlo?

Cupo de Crédito Rotativo - *****1001

Valor de dinero a solicitar

\$ 15.000

Concepto

Solicitud de dinero

Volver Continuar

 Operado por Red Coopcentral

Luego, se mostrará el resumen de la transacción, el asociado/cliente deberá verificar que la información se encuentre correcta y pulsar el botón **‘Continuar’**.

Solicitar dinero

✓ — ✓ — 3
 Datos de cuenta a solicitar Datos de cuenta para recibir Resumen de la solicitud

Datos de cuenta a solicitar	Datos de cuenta a depositar	Concepto	Valor a solicitar
Natalia Munoz 30	*****4101 Cuenta de Ahorros	Solicitud	\$ 15.000,00

Volver Continuar

Cancelar

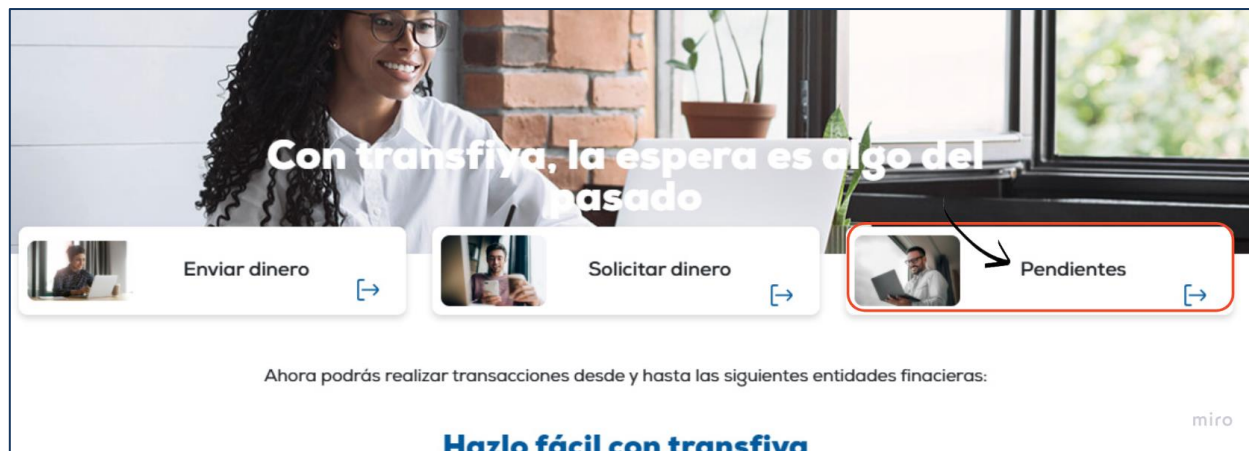
miro

Finalmente, el asociado/cliente podrá visualizar el comprobante de la Transferencia Inmediata y compartirlo o descargarlo.

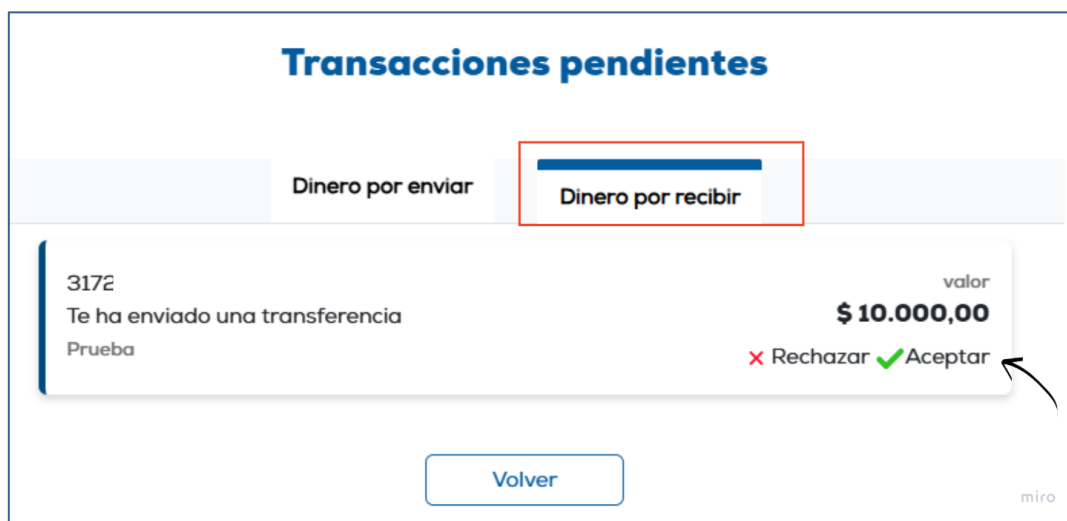


Recibir dinero

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, caso en el cual el dinero será acreditado a la cuenta del usuario originador. Para aceptar el envío de dinero el asociado/cliente debe ingresar a la opción '**Pendientes**' del menú de Transfiya.



Luego, deberá ingresar a la opción '**Pendientes por recibir**' y seleccionar el botón '**Aceptar**'.



Una vez el asociado/cliente acepte la transacción, deberá seleccionar a que cuenta desea recibir el dinero y pulsar el botón '**Aceptar**'.



Dinero por recibir

Persona que envía
317

Valor enviado
\$ 10.000,00

Prueba

Cuenta donde desea recibir

Cuenta de Ahorros ****4101

☐ ¿Quieres recibir siempre todos los Transfiya a esta cuenta?

Volver Aceptar

miro

Finalmente, se mostrará el comprobante de la transacción recibida, el cual podrá ser descargado en PDF o compartirlo por correo electrónico.



Transferencia exitosa

Valor de la transacción	\$ 10.000,00
Comisión	\$ 0,00
Fecha de envío	9 de diciembre de 2024 16:49
Operación	Envío transfiya
Referencia o concepto	Prueba
Producto Origen	
Nombre cliente origen	NATALIA MUÑOZ
Tipo de Cuenta o Producto	Cuenta de Ahorros
Número de cuenta(Truncada)	*****4101
Producto Destino	
Celular destino	3172501030

Descargar o compartir

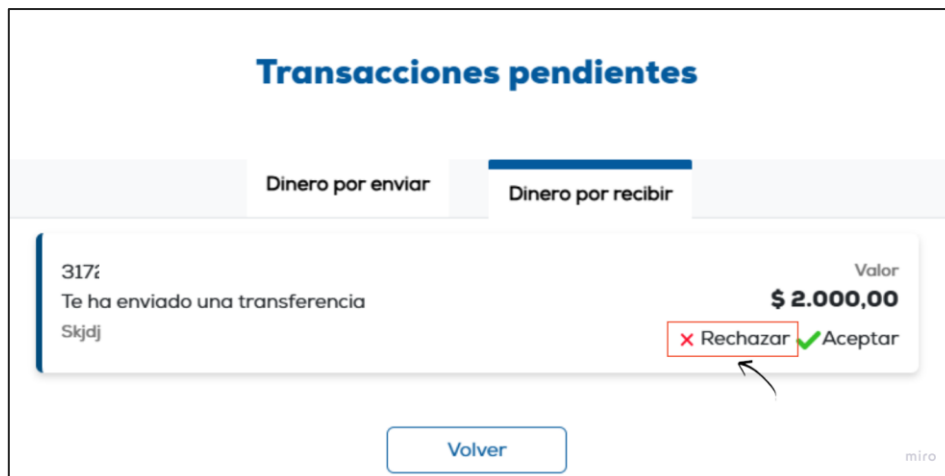


miro

Rechazar envío o solicitud de dinero

Esta utilidad permite que un cliente receptor rechace el envío de dinero por parte de un cliente originador y rechazar las solicitudes de dinero. A continuación, se describe el proceso para rechazar el envío de dinero.

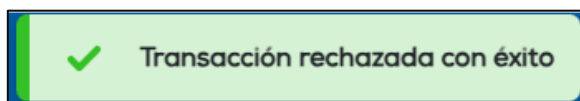
Para rechazar el envío o la solicitud de dinero, el asociado o cliente debe ingresar a la opción '**Pendientes**' en el menú de Transfiya. A continuación, deberá seleccionar '**Dinero por enviar**' si tiene una solicitud de envío pendiente o '**Dinero por recibir**' si está pendiente de recibir dinero, y pulsar el botón '**Rechazar**'.



El asociado/cliente deberá confirmar que desea rechazar la transacción pulsando el botón **‘Si, estoy seguro’**.



Finalmente, se mostrará una notificación informando que la transacción fue rechazada con éxito.

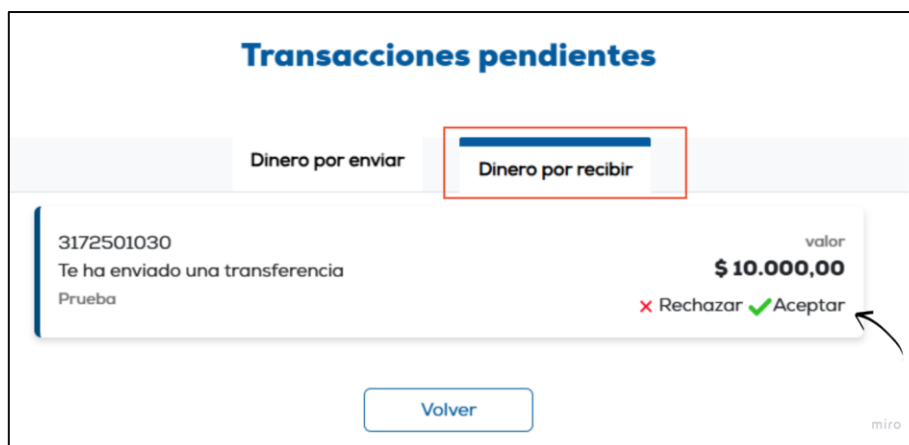


Establecer relaciones de confianza

La relación de confianza se establece cuando un cliente originador envía dinero a un cliente receptor y este último marca la cuenta para que el dinero se acredite siempre a esta.

Importante: 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 rotativo en vez de su cuenta de ahorros, deberá eliminar la relación de confianza anterior y realizar el proceso que se describe a continuación.

El asociado/cliente debe ingresar al módulo de Transfiya y en pendientes por recibir hacer clic en el botón **‘Aceptar’**.



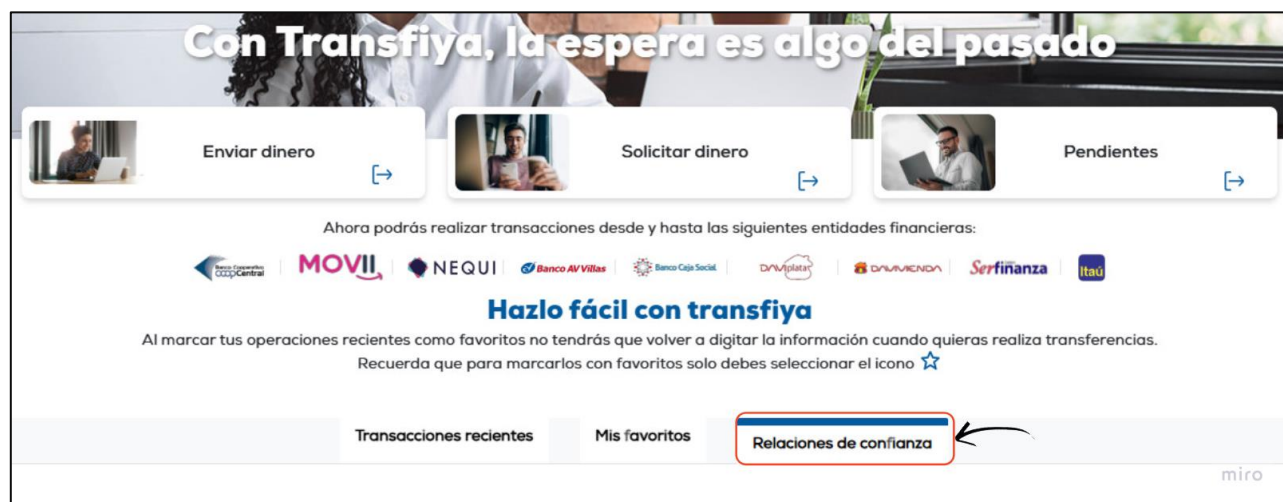
Posteriormente, deberá seleccionar la opción **‘¿Quieres recibir siempre todos los Transfiya a esta cuenta?’** y pulsar **‘Aceptar’**.



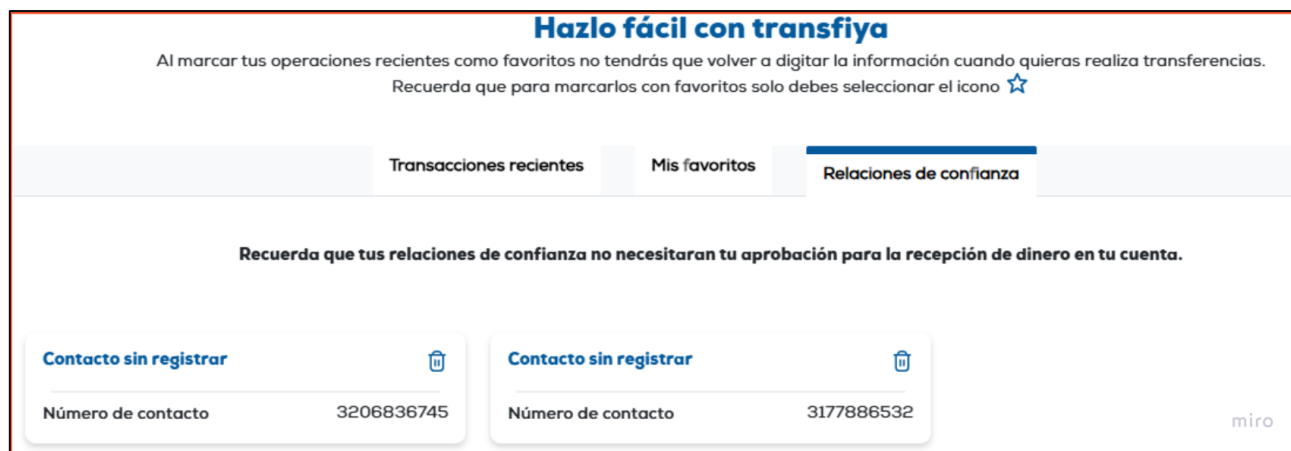
Consultar relaciones de confianza

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

En el módulo de Transfiya el asociado/cliente deberá seleccionar el botón 'Relaciones de confianza'.



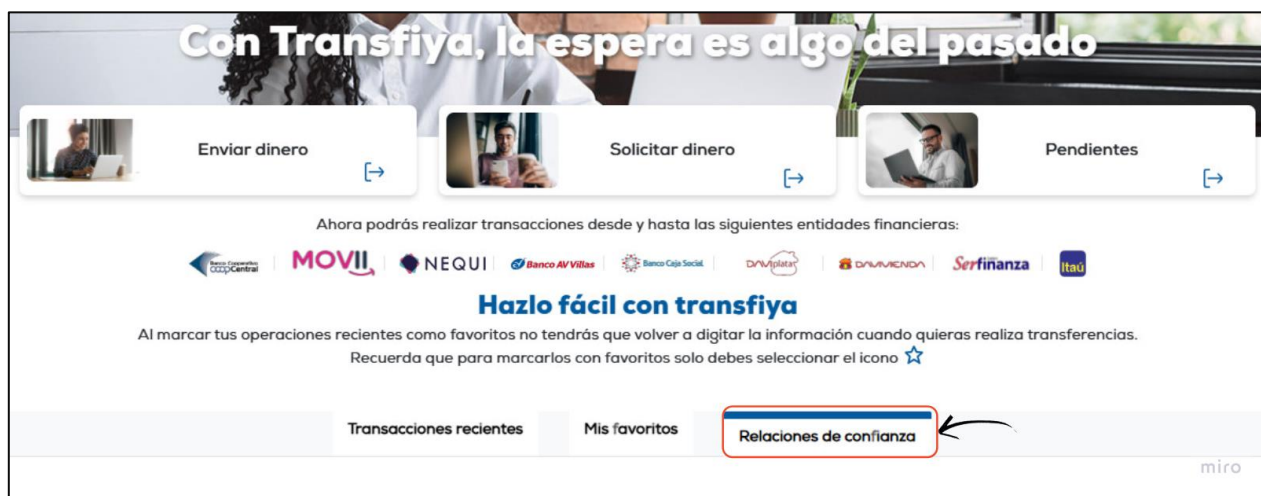
Posteriormente, el asociado/cliente podrá visualizar sus relaciones de confianza y eliminarlas si así lo desea.



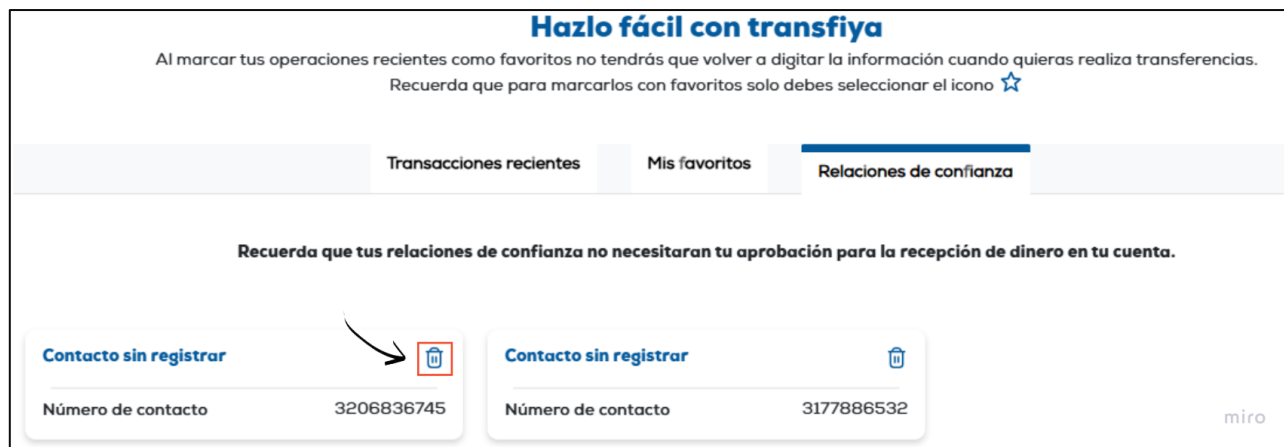
Eliminar relaciones de confianza

Esta utilidad permite eliminar las relaciones de confianza que el asociado/cliente o usuario ha establecido con un numero de celular.

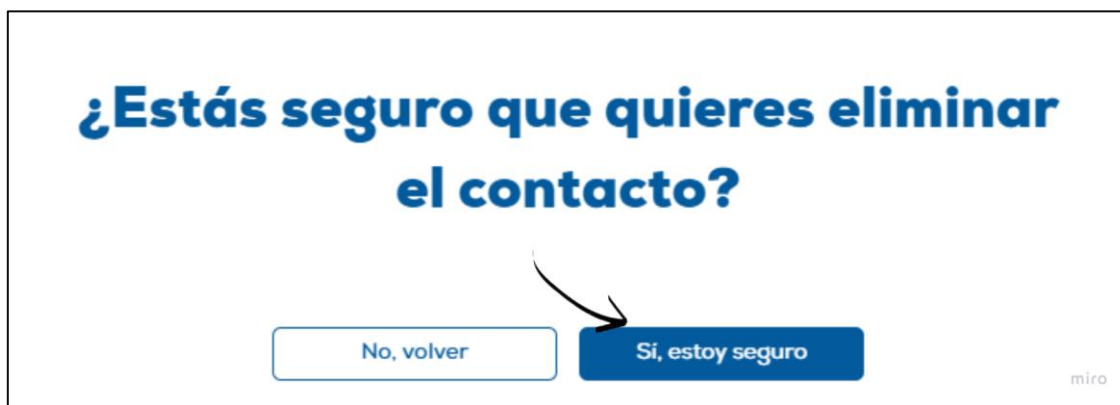
Para eliminar una relación de confianza, el asociado/cliente deberá ingresar al módulo de Transfiya y luego seleccionar 'Relaciones de confianza'.



Posteriormente, deberá seleccionar el número de celular que desea eliminar como relación de confianza y pulsar el icono de 'Eliminar'.



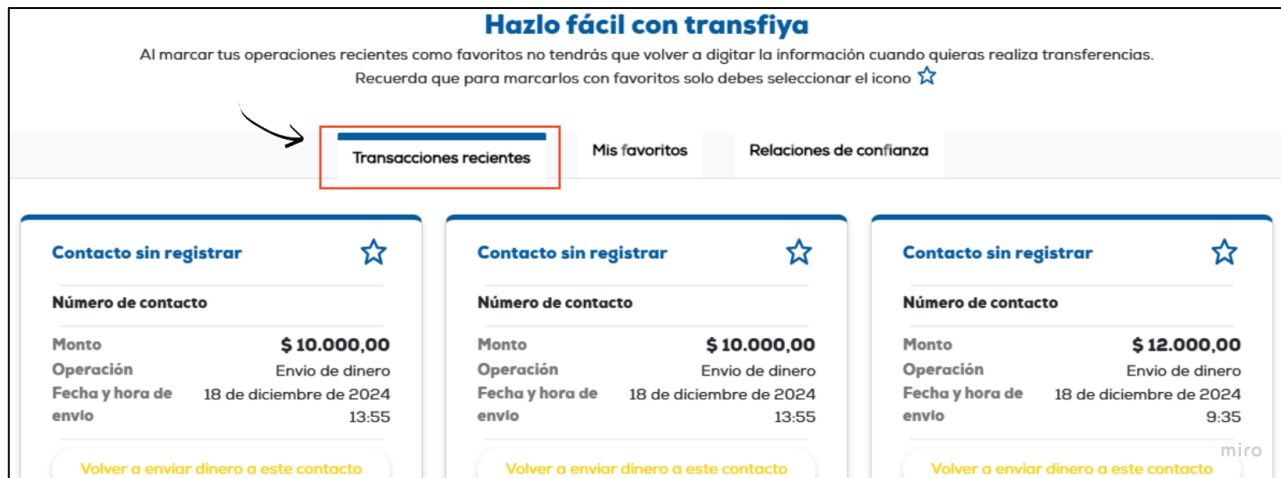
Luego, deberá confirmar que desea eliminar el número de celular como relación de confianza.



Transacciones recientes

Esta utilidad permite visualizar las transacciones recientes realizadas en Transfiya. Asimismo, ofrece al asociado/cliente la posibilidad de volver a enviar o solicitar dinero previamente y marcar dichas transacciones

como favoritas. Para acceder a esta opción, el asociado/cliente deberá ingresar al módulo de Transfiya y deslizar hacia abajo hasta encontrar la sección '**Transacciones recientes**'.

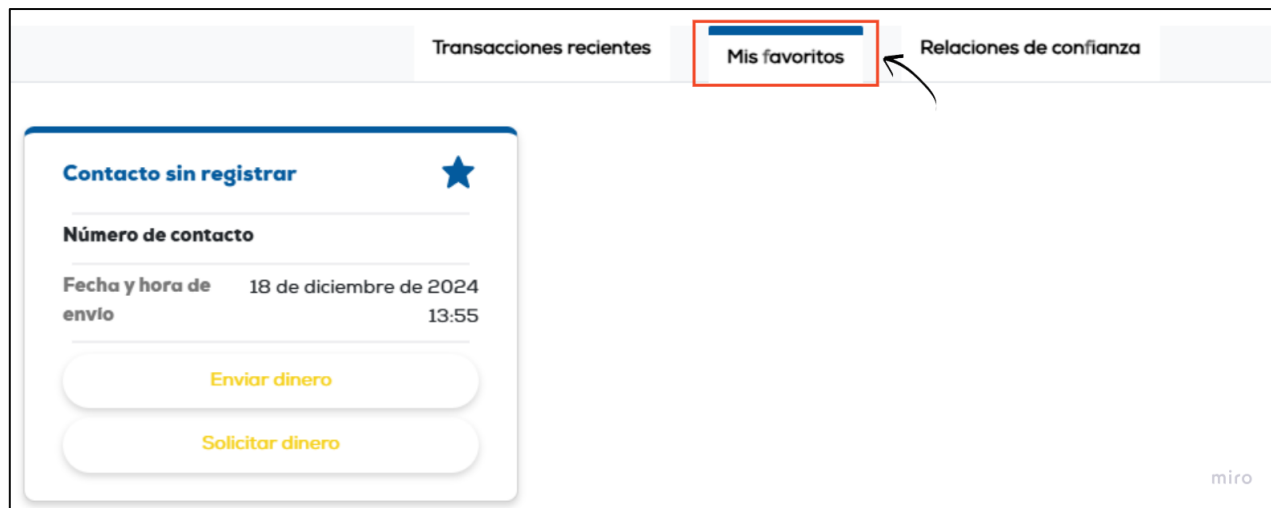


Mis favoritos

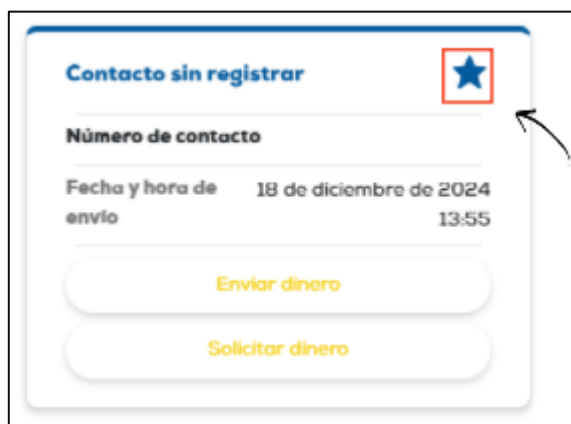
Para seleccionar como favorito un contacto el asociado/cliente deberá seleccionar el icono , el cual se encuentra en '**Transacciones recientes**'.



El asociado o cliente podrá verificar sus contactos favoritos en la opción '**Mis favoritos**', ubicada en el módulo de Transfiya.

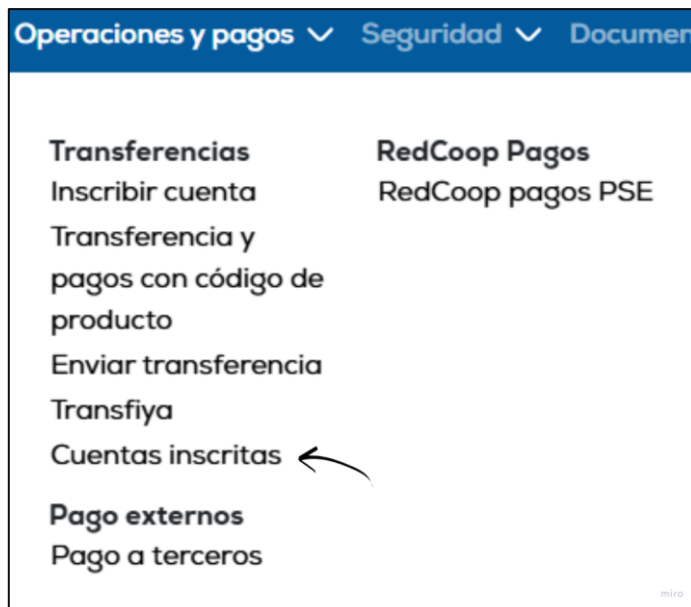


El asociado/cliente también podrá eliminar sus contactos de favoritos seleccionando el icono ★, el cual se encuentra en la opción 'Mis favoritos'.



Cuentas inscritas

Esta utilidad permite consultar las cuentas que el asociado/cliente ha inscrito, editarlas y eliminarlas. Para ingresar deberá ingresar a la opción 'Cuentas Inscritas' del menú 'Operaciones y Pagos'.



Para editar los datos de una cuenta inscrita, deberá seleccionar el icono de 'Modificar'  -



Una vez se ingresa en el botón de modificar el asociado/cliente podrá modificar las cuentas inscritas de bancos el nombre personalizado, nombres y apellidos del titular de cuenta. Para las cuentas de la Red el único campo que se puede modificar es el nombre personalizado. Luego de modificar la información deberá seleccionar 'Continuar'.



1 Información de la cuenta 2 Datos del titular de la cuenta

Tipo de entidad

☒ Entidad de la red Coopcentral ☐ Bancos

Entidad o banco:
COOMULDESA COOP

Tipo de cuenta:
Cuenta de Ahorros

Número de cuenta:
11223350

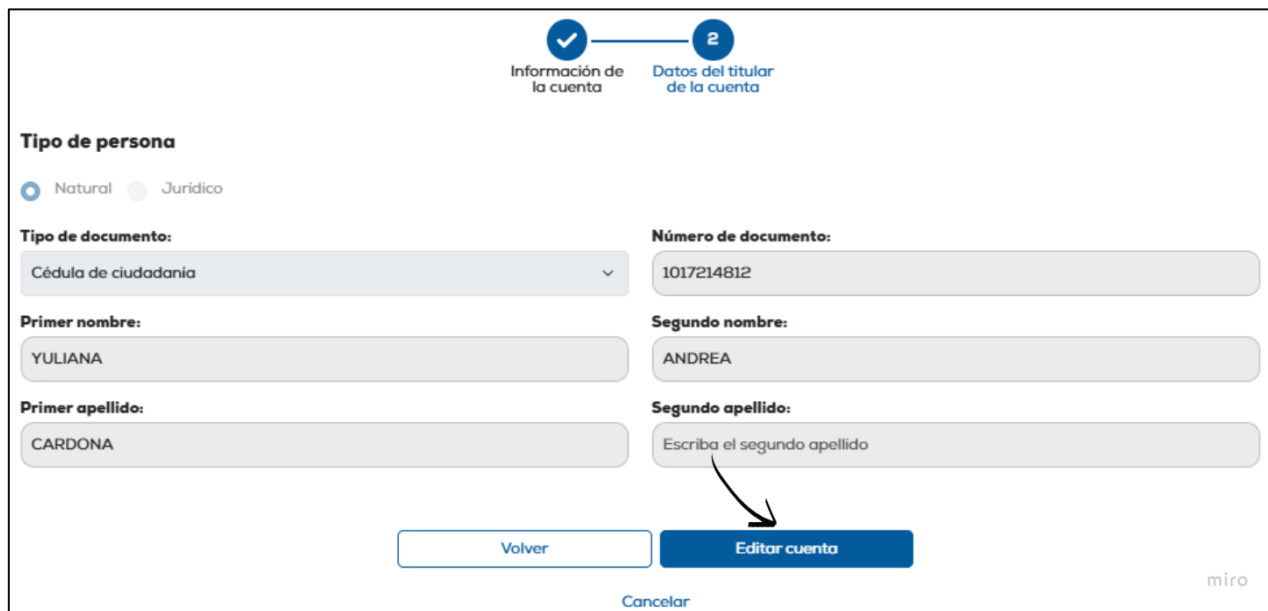
Personalizar:
Pruebas Yuli

Continuar

Cancelar

miro

Por último, deberá seleccionar el botón '**Editar cuenta**' y se mostrará un mensaje informando que la cuenta fue editada correctamente.



✓ 1 Información de la cuenta 2 Datos del titular de la cuenta

Tipo de persona

☒ Natural ☐ Jurídico

Tipo de documento:
Cédula de ciudadanía

Número de documento:
1017214812

Primer nombre:
YULIANA

Segundo nombre:
ANDREA

Primer apellido:
CARDONA

Segundo apellido:
Escriba el segundo apellido

Volver

Editar cuenta

Cancelar

miro



Para eliminar una cuenta inscrita deberá seleccionar el botón **'Eliminar'**  -

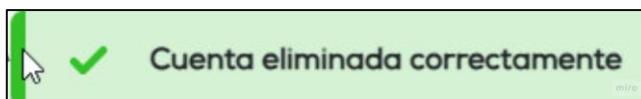
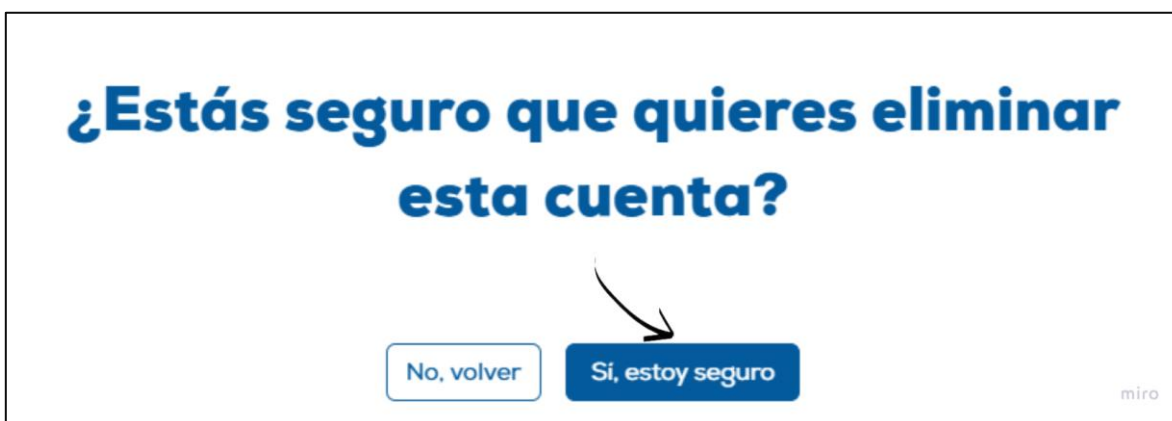
Cuentas inscritas

Busca por nombre personalizado

Nombre personalizado	Fecha y hora de registro	Tipo de cuenta	Tipo y número de documento	Titular de la cuenta
  Pruebas Yuli *****3350 COOMULDESA COOP	25 de noviembre de 2024 14:13	Cuenta de Ahorros	Cédula de ciudadanía 1017	YULIANA ANDREA CARDONA

miro

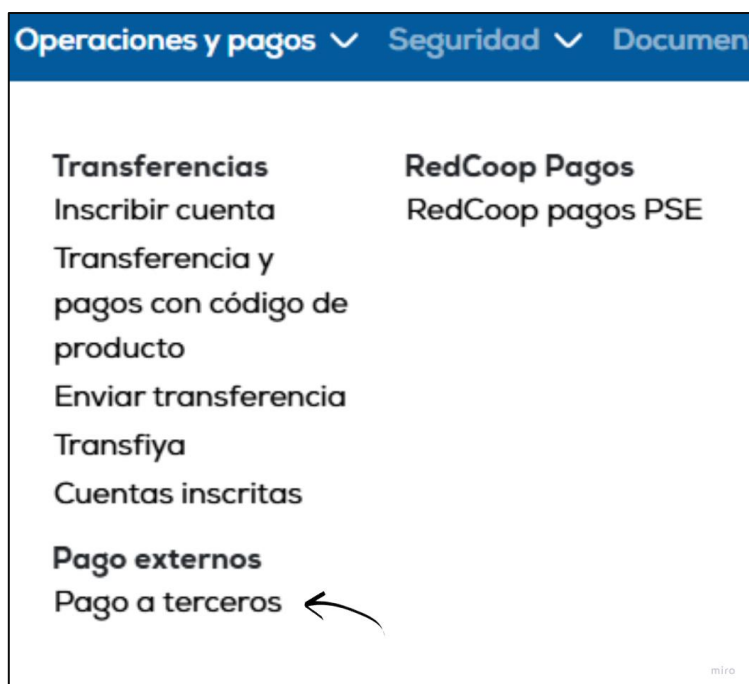
Luego, deberá confirmar que esta seguro de eliminarla seleccionando el botón **'Si, estoy seguro'**. Por último, se mostrará la notificación de cuenta eliminada exitosamente.



Pago a terceros

Esta funcionalidad permite a los asociados/clientes o usuarios realizar pagos de bienes o servicios (facturas) desde la App Móvil o Multiportal de la Red Coopcentral.

Cuando la referencia para el pago de una factura no este correcta o este incompleta, el sistema declinara la transacción informando que la factura no está disponible. A continuación, se describe el proceso para el pago de convenios.



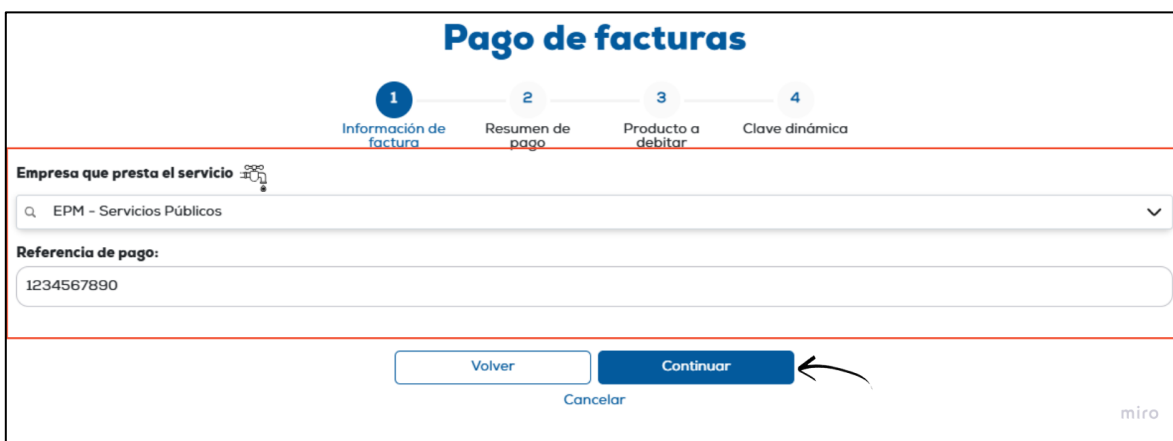
Pago de facturas

Para realizar pago de facturas de servicios públicos el asociado/cliente deberá ingresar a la opción '**Pago a terceros**' desde el menú '**Operaciones y pagos**'.

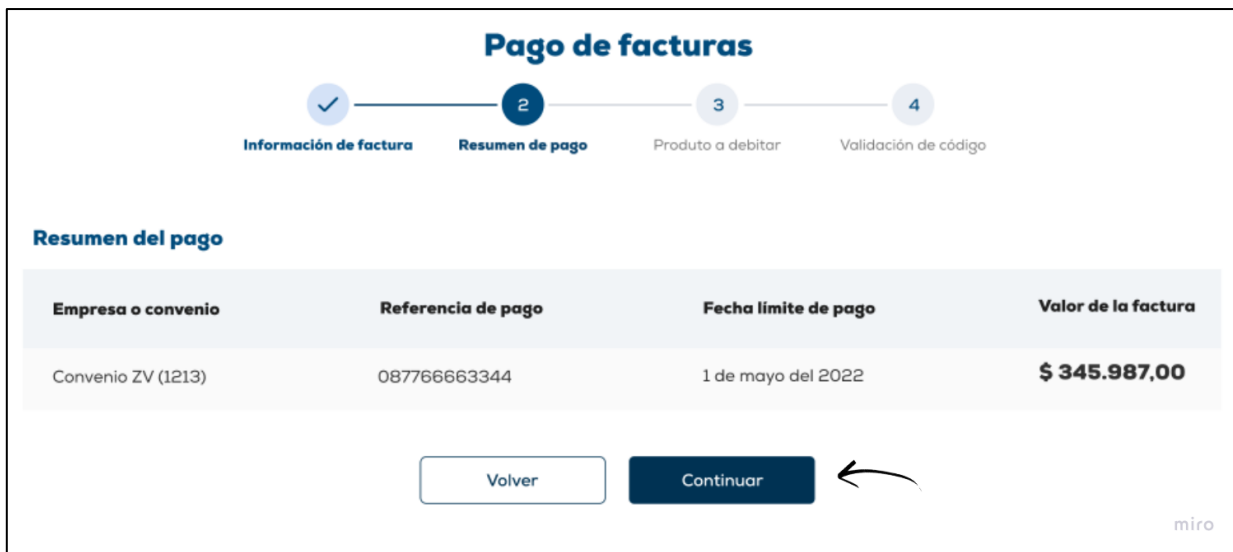
Una vez ingrese a la ventana, deberá seleccionar en la opción de Pago de facturas '**Realizar un nuevo pago**'.



Luego, deberá seleccionar la empresa a la cual desea realizar el pago, ingresar la referencia de pago y pulsar el botón **'Continuar'**.



Posteriormente, se mostrará un resumen de la transacción con el valor a pagar y la fecha límite de pago, el asociado/cliente deberá verificar la información y pulsar el botón **'Continuar'**.



Pago de facturas

1 Información de factura 2 **Resumen de pago** 3 Producto a debitar 4 Validación de código

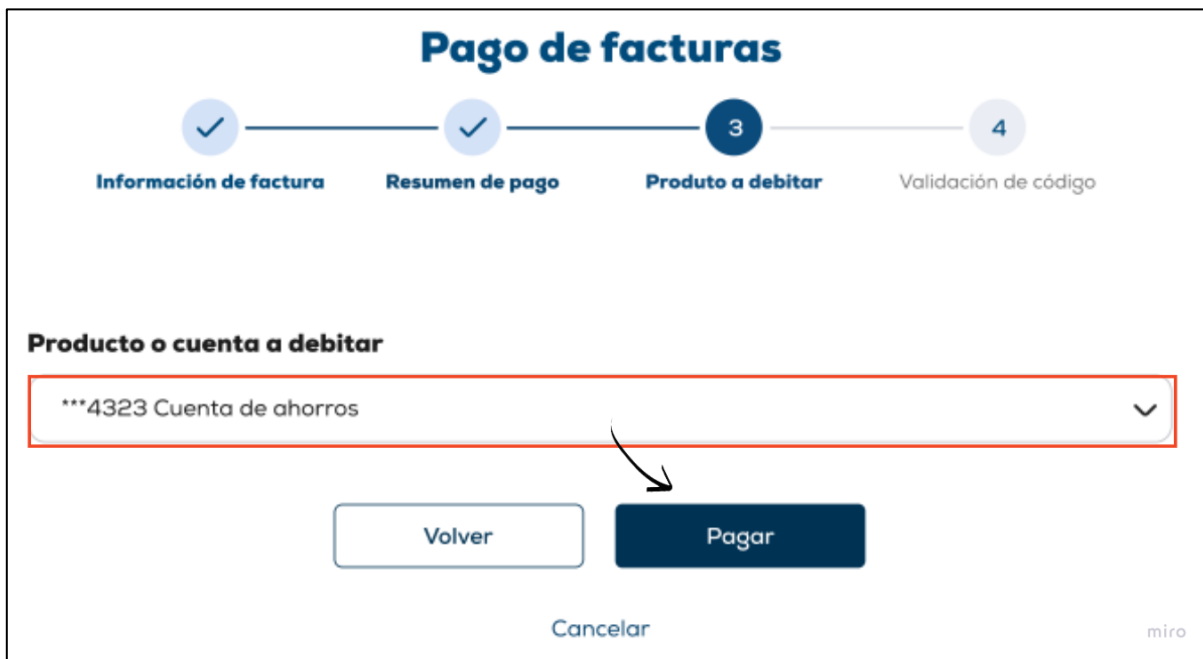
Resumen del pago

Empresa o convenio	Referencia de pago	Fecha límite de pago	Valor de la factura
Convenio ZV (1213)	087766663344	1 de mayo del 2022	\$ 345.987,00

Volver Continuar

miro

El asociado o cliente deberá seleccionar la cuenta desde la cual realizará el pago y luego pulsar el botón 'Pagar'.



Pago de facturas

1 Información de factura 2 Resumen de pago 3 **Producto a debitar** 4 Validación de código

Producto o cuenta a debitar

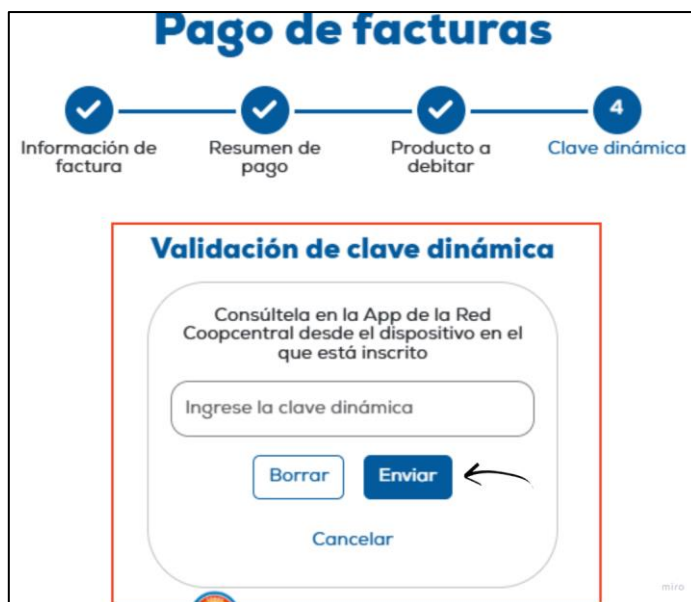
***4323 Cuenta de ahorros

Volver Pagar

Cancelar

miro

Por último, el asociado/cliente debe realizar la validación de la clave dinámica, la cual podrá consultar en la app móvil Red Coopcentral desde el dispositivo que tiene registrado y pulsar el botón **‘Enviar’**.



Finalmente, se mostrará el comprobante de la transacción, el cual el asociado/cliente podrá descargar o compartir por correo electrónico.



Pago de factura exitoso

Valor de la transacción	\$ 56.000,00
Comisión	\$ 00
Numero de aprobación	251255

Fecha y hora	17 de abril del 2022 6:00:57
Secuencia	253658822
Operación	Pago a terceros

Producto Origen

Tipo de Cuenta o Producto	Ahorros (Ahorros a la Vista)
Numero de cuenta (Truncado)	*****2038
Entidad	Banco Cooperativo Coopcentral

Información del Pago

Comercio	EMP
Referencia 1	H-2GSSSSS
Referencia 2	-
Descripción del pago	Servicio públicos
Id de Pago	-
CUS	-

[Descargar o compartir](#)





[Finalizar](#)

Convenios

Para realizar un pago a convenios deberá ingresar al módulo de **‘Pago a terceros’** y seleccionar la categoría que desea pagar.

Selecciona el pago que quieres realizar hoy

					
Internet	Teléfono	Educación	Créditos	Luz	Gas
					
Fallbacks	Seguridad Social	Celular	Seguros	Peajes	
					
Ventas Directas	Agua	Servicios Públicos	Televisión	Otros	

miro

Luego, el asociado/cliente deberá seleccionar la empresa a la cual va a realizar el pago e ingresar la referencia de pago y pulsar el botón **‘Continuar’**.

Pago de facturas

1 Información de factura 2 Resumen de pago 3 Producto a debitar 4 Clave dinámica

Empresa que presta el servicio 

Q Avantel 

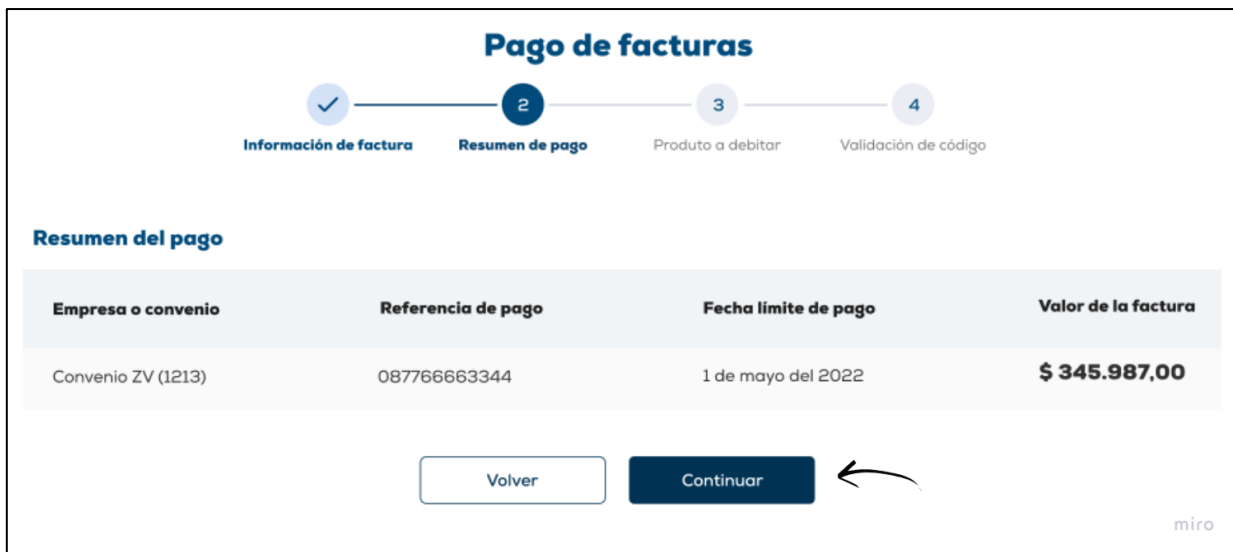
Referencia de pago:

111100005555

Cancelar miro

Posteriormente, se mostrará un resumen de la transacción con el valor a pagar y la fecha límite de pago, el asociado/cliente deberá verificar la información y pulsar el botón **‘Continuar’**.



Pago de facturas

✓ — 2 — 3 — 4
 Información de factura Resumen de pago Producto a debitar Validación de código

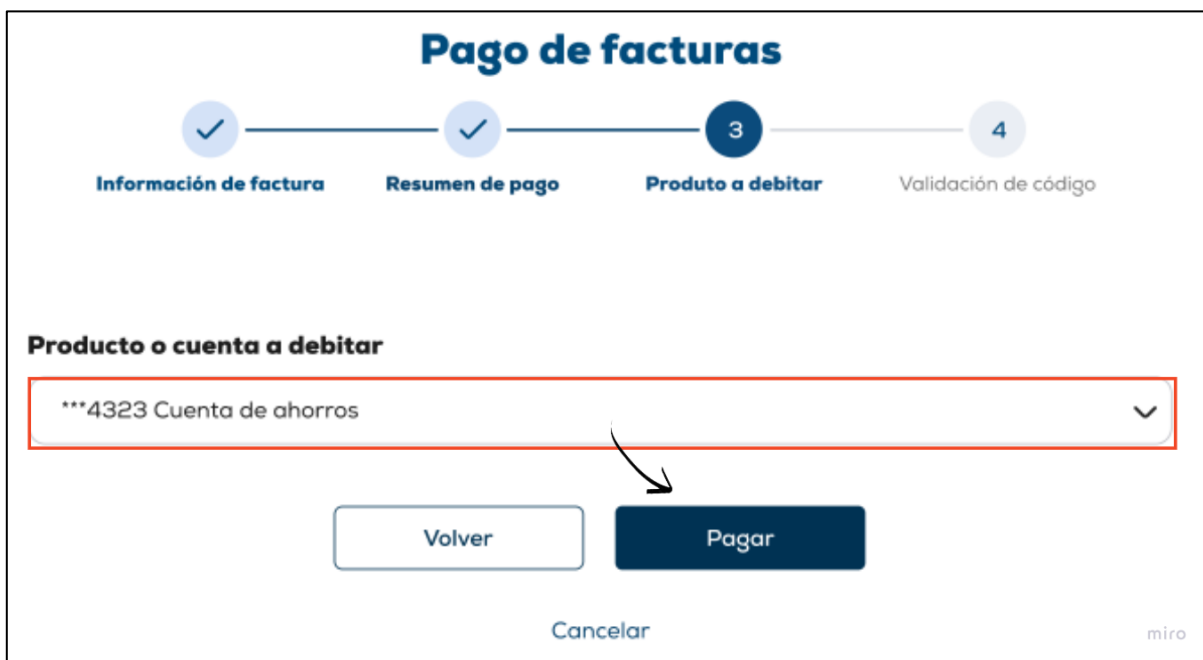
Resumen del pago

Empresa o convenio	Referencia de pago	Fecha límite de pago	Valor de la factura
Convenio ZV (1213)	087766663344	1 de mayo del 2022	\$ 345.987,00

Volver Continuar

miro

El asociado/cliente deberá seleccionar la cuenta desde la cual realizará el pago y luego pulsar el botón **‘Pagar’**.



Pago de facturas

✓ — ✓ — 3 — 4
 Información de factura Resumen de pago Producto a debitar Validación de código

Producto o cuenta a debitar

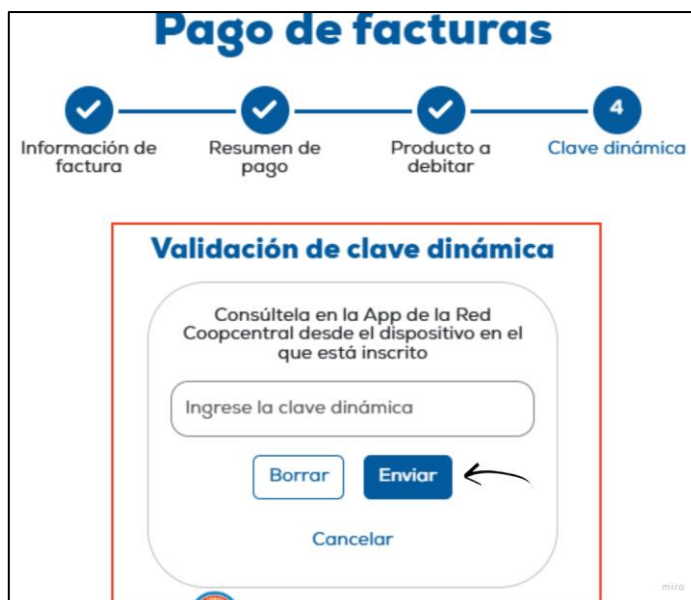
***4323 Cuenta de ahorros

Volver Pagar

Cancelar

miro

Por último, el asociado/cliente debe realizar la validación de la clave dinámica, la cual podrá consultar en la app móvil Red Coopcentral desde el dispositivo que tiene registrado y pulsar el botón **‘Enviar’**.



Finalmente, se mostrará el comprobante de la transacción, el cual el asociado/cliente podrá descargar o compartir por correo electrónico.



Pago de factura exitoso

Valor de la transacción	\$ 56.000,00
Comisión	\$ 00
Numero de aprobación	251255

Fecha y hora	17 de abril del 2022 6:00:57
Secuencia	253658822
Operación	Pago a terceros

Producto Origen

Tipo de Cuenta o Producto	Ahorros (Ahorros a la Vista)
Numero de cuenta (Truncado)	*****2038
Entidad	Banco Cooperativo Coopcentral

Información del Pago

Comercio	EMP
Referencia 1	H-2GSSSSS
Referencia 2	-
Descripción del pago	Servicio públicos
Id de Pago	-
CUS	-

Descargar o compartir    

[Finalizar](#)

Ver histórico de pagos

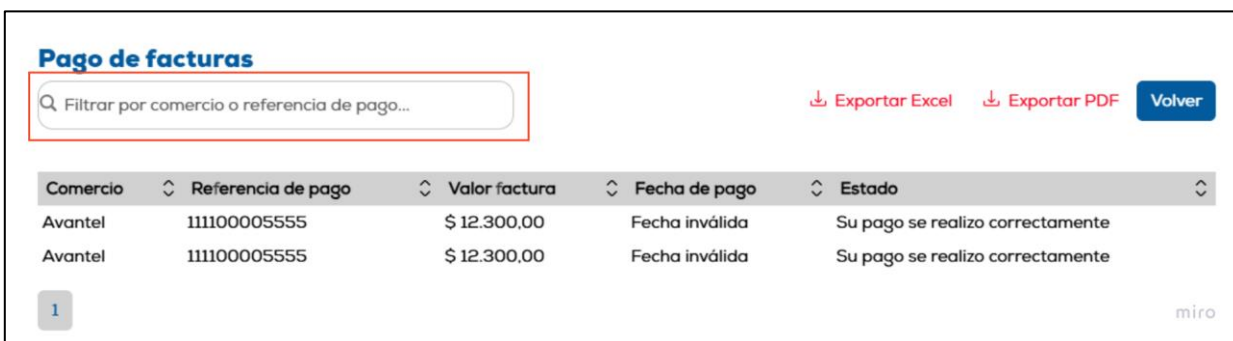
Esta utilidad permite al asociado/cliente consultar el historial de las facturas que ha pagado por el canal virtual de Multiportal.

El Multiportal permite visualizar el histórico de las facturas que hayan sido pagadas por el asociado/cliente y que tengan un estado exitoso. Cabe resaltar que no se tiene límite para el número de facturas que se pueden visualizar en este canal virtual.

Para ingresar deberá seleccionar el botón 'Ver histórico de pagos' en el módulo de Pagos a terceros'.



El asociado/cliente podrá visualizar su histórico de pagos y filtrar por comercio o referencia de pago en la opción de buscador.



También tendrá la opción de exportar a Excel o PDF el histórico de pagos.

Pago de facturas

[Exportar Excel](#)
[Exportar PDF](#)
[Volver](#)

Comercio	Referencia de pago	Valor factura	Fecha de pago	Estado
Avantel	111100005555	\$ 12.300,00	Fecha inválida	Su pago se realizo correctamente
Avantel	111100005555	\$ 12.300,00	Fecha inválida	Su pago se realizo correctamente

1
miro

Si el asociado/cliente realiza la descarga en Excel el archivo se abrirá en formato CSV.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Comercio,Referencia de pago,Valor factura,Fecha de pago,Estado						
2	Avantel,"111100005555","\$ 12.300,00","Fecha inválida","Su pago se realizo correctamente"						
3	Avantel,"111100005555","\$ 12.300,00","Fecha inválida","Su pago se realizo correctamente"						
4							
5							

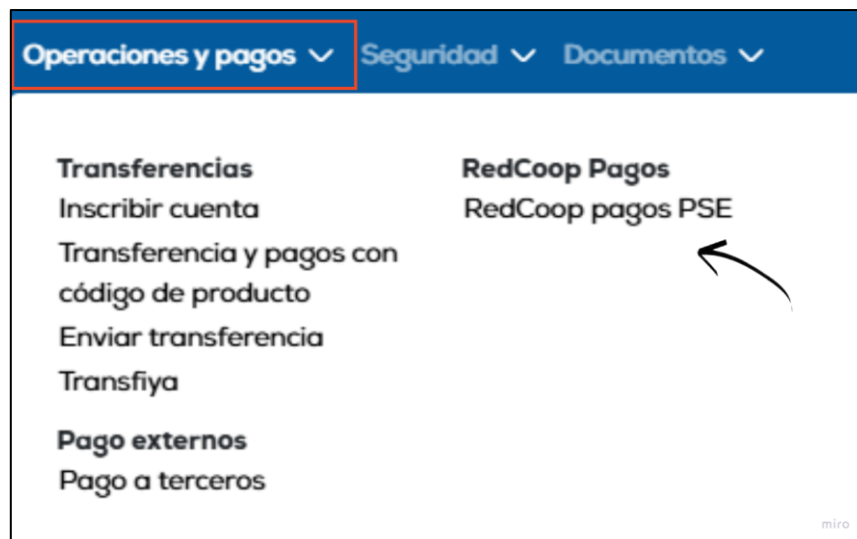
En formato PDF se visualizará de la siguiente manera.

Comercio	Referencia de pago	Valor factura	Fecha de pago	Estado
Avantel	111100005555	\$ 12.300,00	Fecha inválida	Su pago se realizo correctamente
Avantel	111100005555	\$ 12.300,00	Fecha inválida	Su pago se realizo correctamente

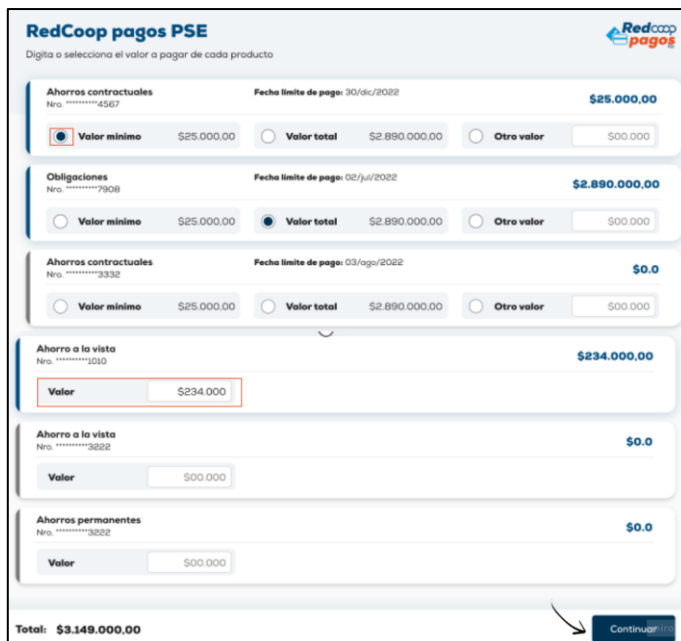
RedCoop Pagos PSE

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, así como depositar recursos en las cuentas de ahorro a la vista, mediante el débito de la(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/o servicios/Capítulo III/Convenios de recaudo'.*

El asociado/cliente deberá ingresar al menú de Operaciones y Pagos y seleccionar '**RedCoop Pagos PSE**'.



Una vez se ingresa a la ventana, el asociado/cliente deberá seleccionar los productos que desea pagar y seleccionar '**Pago mínimo**' o '**Pago total**', si por el contrario desea abonar a una cuenta de ahorros a la vista deberá diligenciar el valor que desea depositar. Luego, pulsar el botón '**Continuar**'.



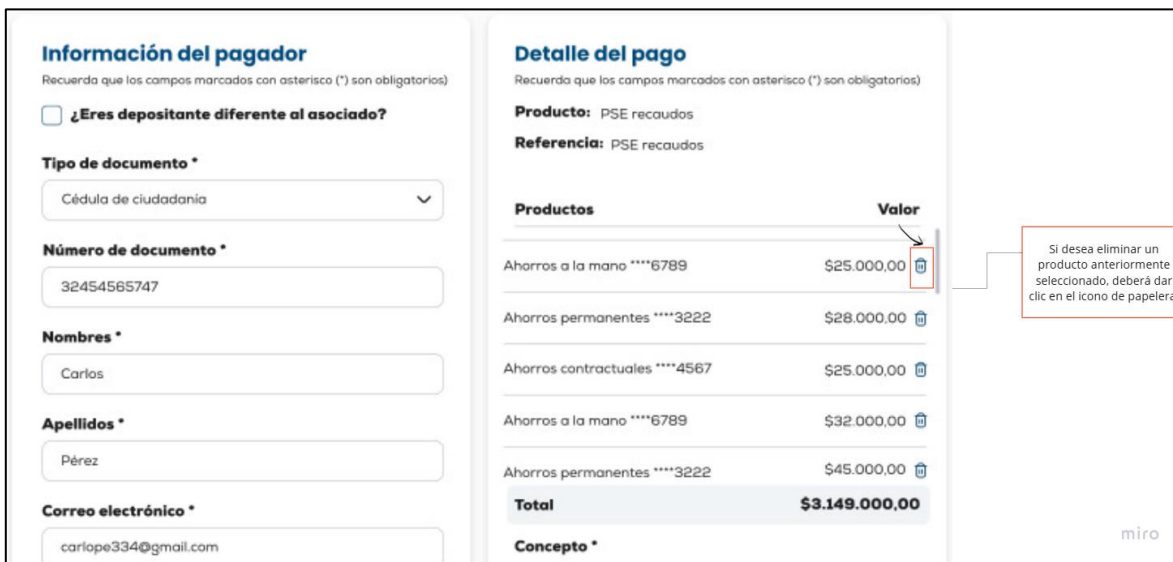
RedCoop pagos PSE

Digita o selecciona el valor a pagar de cada producto

Producto	Valor
Ahorros contractuales Nro. ****4567	\$25,000.00
Obligaciones Nro. ****7908	\$2,890,000.00
Ahorros contractuales Nro. ****3332	\$0.00
Ahorro a la vista Nro. ****1010	\$234,000.00
Ahorro a la vista Nro. ****3222	\$0.00
Ahorros permanentes Nro. ****3222	\$0.00
Total:	\$3,149,000.00

Continuar

Luego, deberá diligenciar la información del pagador. Si el cliente pagador es diferente al asociado, se deberá activar la casilla que se muestra en la imagen y diligenciar la información que solicita el sistema.



Información del pagador

Recuerda que los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios

☐ ¿Eres depositante diferente al asociado?

Tipo de documento *

Cédula de ciudadanía

Número de documento *

32454565747

Nombres *

Carlos

Apellidos *

Pérez

Correo electrónico *

carlope334@gmail.com

Detalle del pago

Recuerda que los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios

Producto: PSE recaudos

Referencia: PSE recaudos

Productos	Valor
Ahorros a la mano ****6789	\$25,000.00
Ahorros permanentes ****3222	\$28,000.00
Ahorros contractuales ****4567	\$25,000.00
Ahorros a la mano ****6789	\$32,000.00
Ahorros permanentes ****3222	\$45,000.00
Total	\$3,149,000.00

Concepto *

miro

Si desea eliminar un producto anteriormente seleccionado, deberá dar clic en el icono de papelera.

Información del pagador

Recuerda que los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios

☒ ¿Eres depositante diferente al asociado?

Posteriormente, deberá aceptar términos y condiciones y pulsar el botón 'Iniciar Transacción'.

Información del pagador

Recuerda que los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios)

☐ ¿Eres depositante diferente al asociado?

Tipo de documento *

Cédula de ciudadanía

Número de documento *

32454565747

Nombres *

Carlos

Apellidos *

Pérez

Correo electrónico *

carlope334@gmail.com

Detalle del pago

Recuerda que los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios)

Producto: PSE recaudos

Referencia: PSE recaudos

Productos	Valor
Ahorros a la mano ****6789	\$25.000,00
Ahorros permanentes ****3222	\$28.000,00
Ahorros contractuales ****4567	\$25.000,00
Ahorros a la mano ****6789	\$32.000,00
Ahorros permanentes ****3222	\$45.000,00
Total	\$3.149.000,00

Concepto *

☒ He leído y acepto [términos y condiciones](#) del servicio

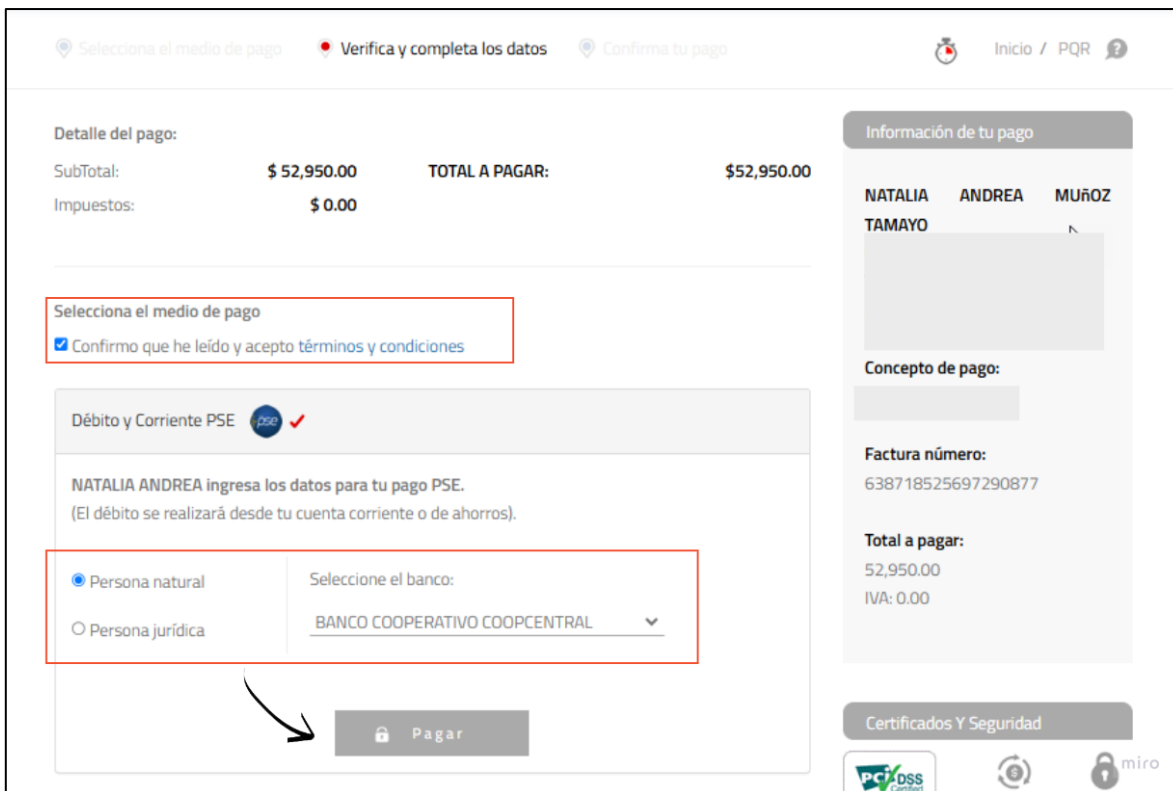
Siendo titular de los datos personales que serán registrados en el presente formulario para los fines de PORTAL RECAUDOS, manifiesto que OTORGO AUTORIZACIÓN LIBRE, EXPRESA Y CONSENTIDA a la ENTIDAD para su tratamiento, declaro igualmente que he leído, comprendido y acepto los [Términos y condiciones](#) y la [Política de protección de datos](#). Recuerde que usted podrá ejercer sus derechos a acceder, actualizar, suprimir y revocar autorización a través de correo correo@ejemplo.com o en la dirección xxxxxx xx xxxxxx xx Ciudad, departamento, Colombia.

Volver

Iniciar transacción

Cancelar

Finalmente, se abrirá una ventana para seleccionar el banco desde el cual se realizará el pago, y será dirigido a la página de PSE para finalizar la transacción.



Selección el medio de pago Verifica y completa los datos Confirma tu pago Inicio / PQR ?

Detalle del pago:

SubTotal:	\$ 52,950.00	TOTAL A PAGAR:	\$52,950.00
Impuestos:	\$ 0.00		

Selección el medio de pago

☒ Confirmo que he leído y acepto términos y condiciones

Débito y Corriente PSE 

NATALIA ANDREA ingresa los datos para tu pago PSE.
(El débito se realizará desde tu cuenta corriente o de ahorros).

☒ Persona natural Selección el banco:
☐ Persona jurídica BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL

Pagar

Información de tu pago

NATALIA ANDREA MUÑOZ TAMAYO

Concepto de pago:

Factura número:
638718525697290877

Total a pagar:
52,950.00
IVA: 0.00

Certificados Y Seguridad



Selección el tipo de persona:

Natural **Jurídica**

☒ Soy un usuario registrado ☐ Registrarme ahora

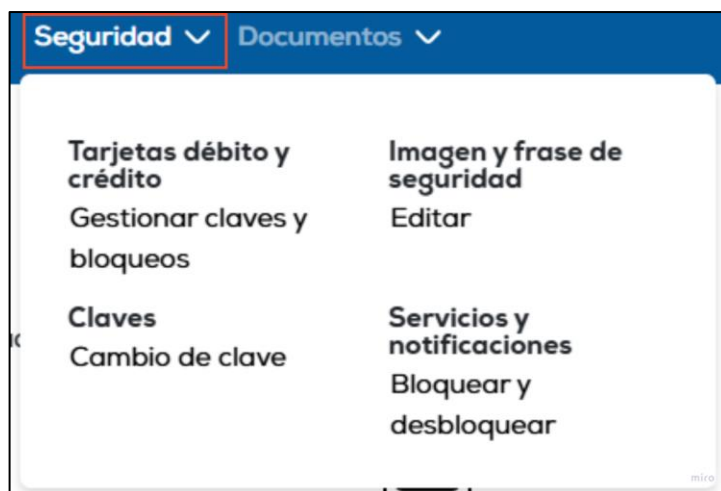
Ingresa tu correo electrónico *

@outlook.com

Regresar al comercio **Ir al Banco**

miro

4.2.3 Seguridad

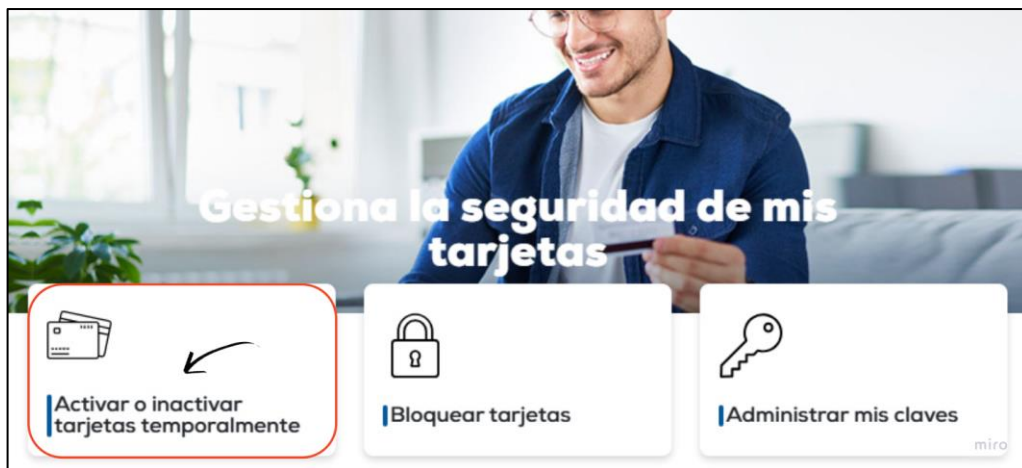


Gestionar claves y bloqueos

Esta opción permite que el asociado/cliente o usuario pueda realizar las siguientes funciones:

- **Activar o inactivar tarjetas temporalmente**

Para activar o inactivar temporalmente alguna tarjeta, el asociado/cliente deberá ingresar al módulo de Seguridad, 'Gestionar claves y bloqueos' y pulsar el botón '**Activar o inactivar tarjetas temporalmente**'.



Luego, el asociado/cliente deberá seleccionar la tarjeta que desea activar o inactivar. Para inactivarla deberá deslizar hacia la izquierda.



Si el asociado/cliente desea activarla nuevamente deberá deslizar hacia la derecha.

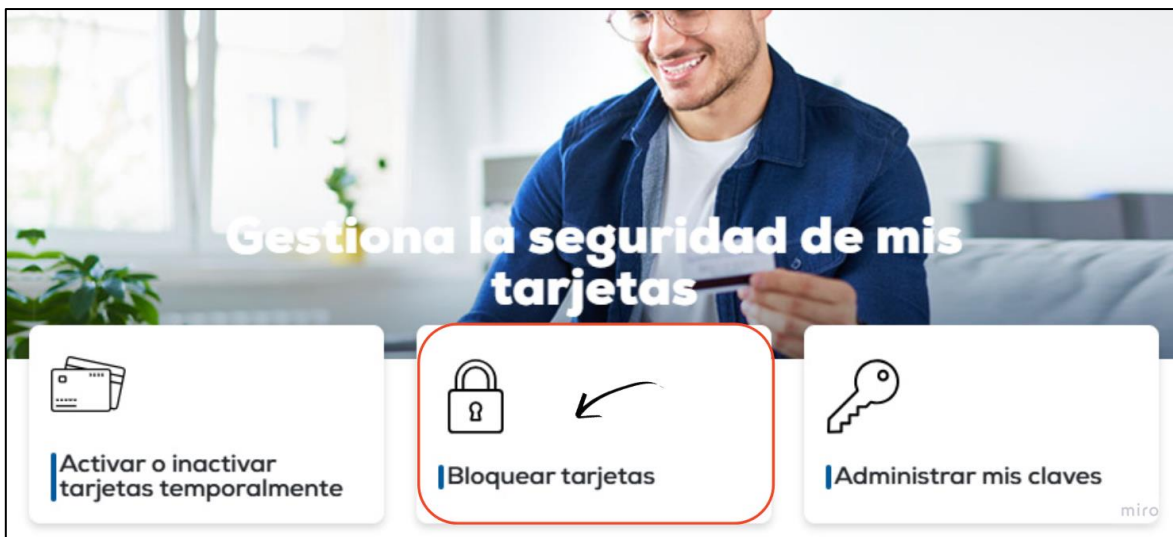


- **Bloquear tarjetas**

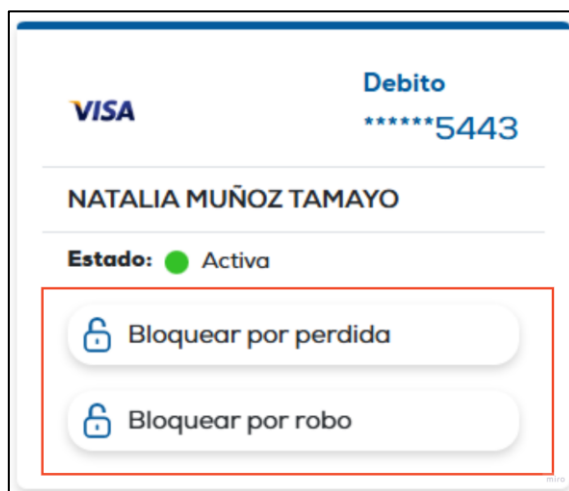
- Esta utilidad permite bloquear las tarjetas débito y/o crédito de la Red.
- El sistema solo habilita el bloqueo para las tarjetas de la franquicia Visa.
- Las tarjetas débito y crédito de la Red, pueden ser bloqueadas por pérdida o robo.
- Al bloquear la tarjeta, de forma automática se bloquean los canales electrónicos asociados a ésta como son Datafonos, 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:

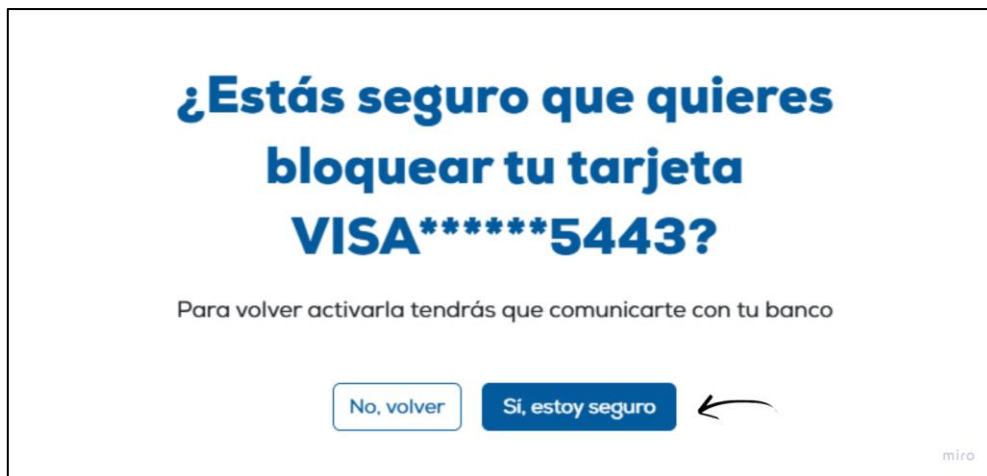
El asociado/cliente deberá ingresar al módulo de Seguridad, 'Gestionar claves y bloqueos' y pulsar el botón '**Bloquear tarjetas**'.



Luego, seleccione la tarjeta que desea bloquear y pulse el botón 'Bloquear por pérdida' o 'Bloquear por robo', según corresponda.



Posteriormente, deberá confirmar que desea bloquear la tarjeta pulsando el botón 'Sí, estoy seguro'.



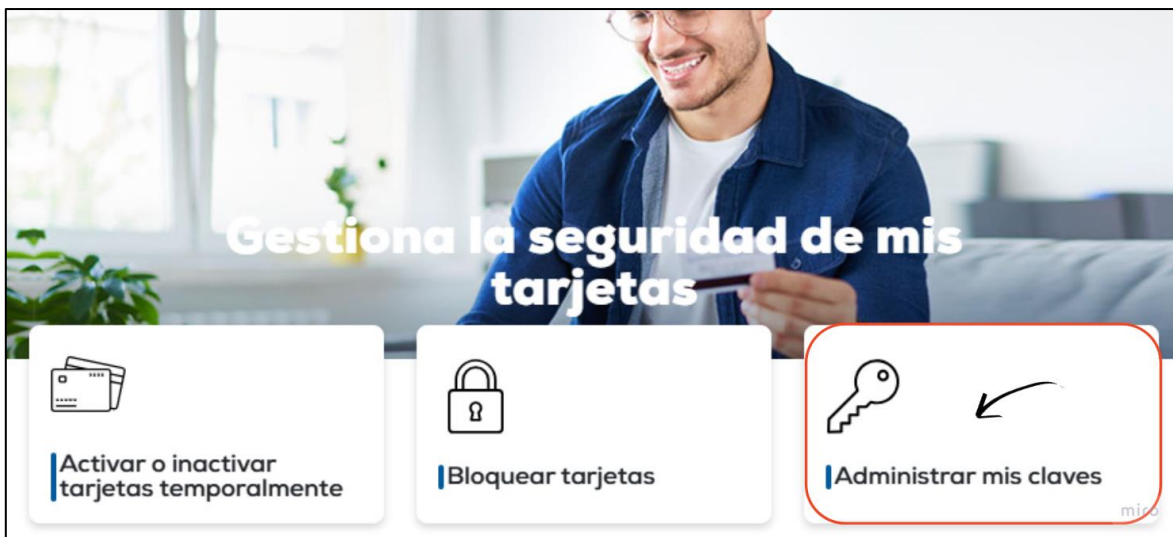
Finalmente, se mostrará una notificación donde se confirma el bloqueo con éxito.



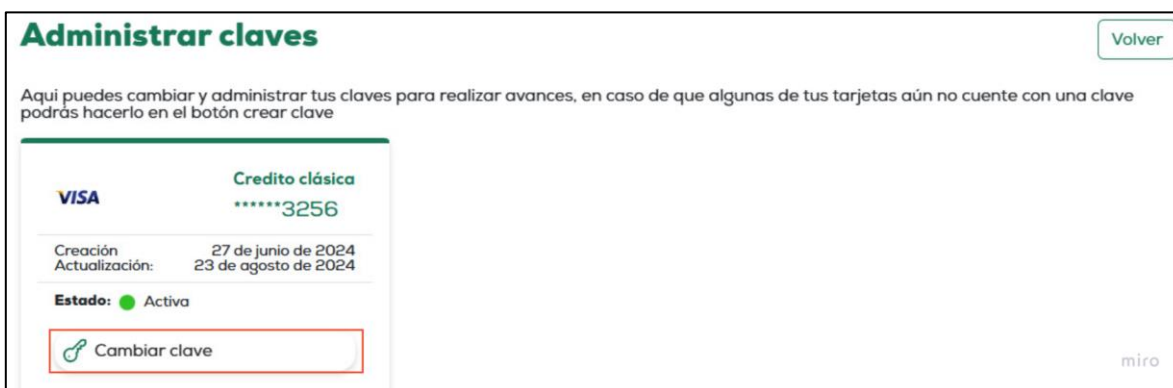
- **Administrar mis claves**

En este módulo el asociado/cliente podrá modificar la clave de su tarjeta de crédito VISA o crear una clave en caso de que la tarjeta aún no tenga clave asignada.

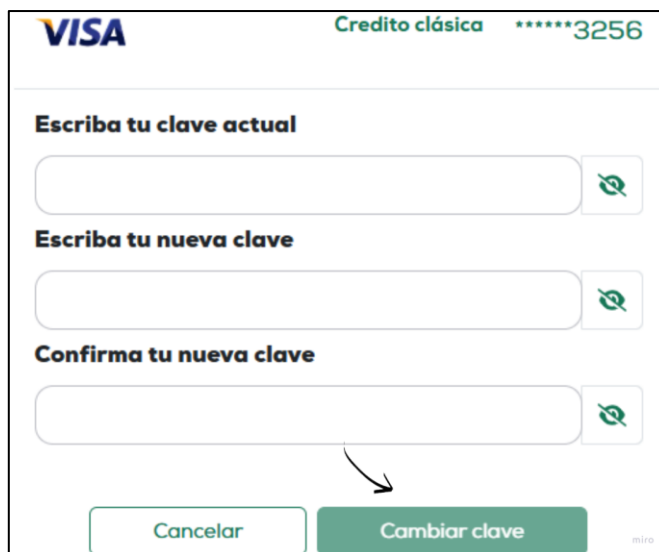
El asociado/cliente deberá ingresar al módulo de Seguridad, 'Gestionar claves y bloqueos' y pulsar el botón '**Administrar mis claves**'.



El asociado/cliente deberá seleccionar el botón **'Cambiar clave'** en la tarjeta a la que desea realizar el cambio.



Luego, deberá ingresar la clave actual y escribir la clave nueva, confirmarla y pulsar el botón 'Cambiar clave'.



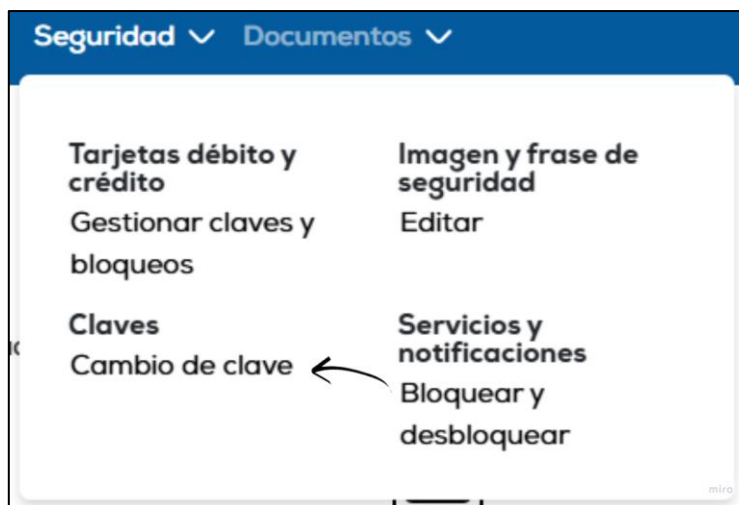
Cambio de clave

Este proceso permite cambiar la clave de acceso al Multiportal, cuando el asociado/cliente o usuario lo requiera.

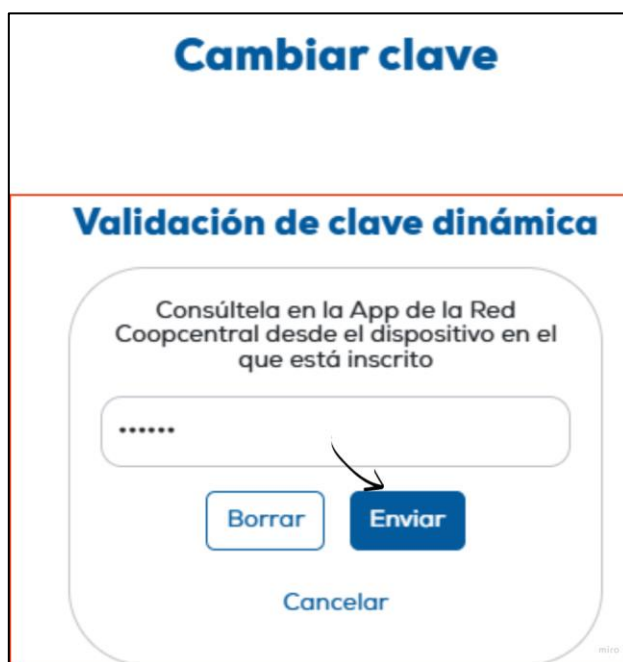
- El sistema valida que la contraseña ingresa que no coincida con las últimas 4 contraseñas utilizadas anteriormente.
- La clave para acceder al canal es de 4 dígitos.
- La clave no podrá contener números consecutivos.

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

El asociado/cliente deberá ingresar al menú Seguridad e ingresar a la opción '**Cambio de clave**'.



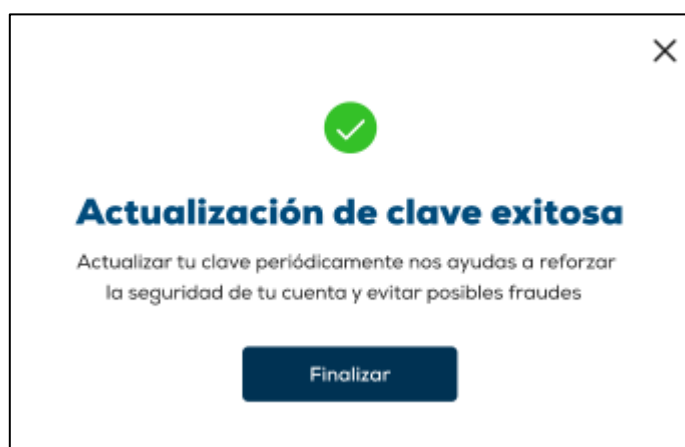
Luego, deberá ingresar la clave dinámica y pulsar el botón **‘Enviar’**.



Posteriormente, el asociado/cliente deberá ingresar su contraseña actual y digitar la nueva contraseña, confirmarla y pulsar el botón **‘Actualizar contraseña’**.



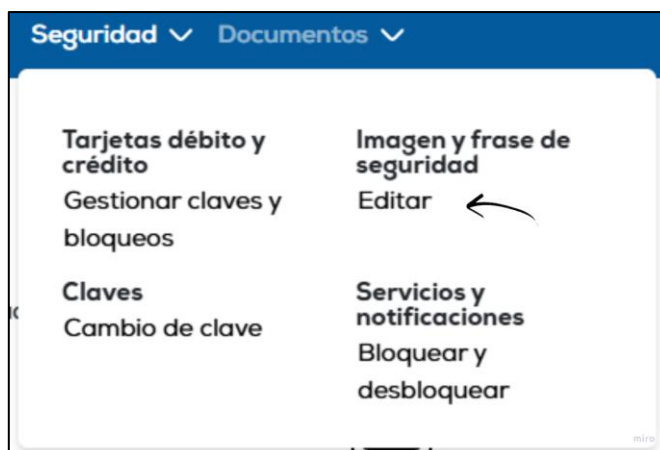
Finalmente, aparecerá una ventana que confirmará que la clave se ha cambiado exitosamente.



Editar imagen y frase de seguridad

Esta opción permite modificar y actualizar la imagen y frase de seguridad asociada al usuario registrado en el Multiportal. A continuación, se describe el proceso para cambiar la imagen y/o frase de seguridad.

El asociado/cliente deberá ingresar al menú Seguridad y pulsar el botón **'Editar'**.



Luego, deberá ingresar la clave dinámica y pulsar el botón **'Enviar'**.

Editar Imagen y frase de seguridad

Validación de clave dinámica

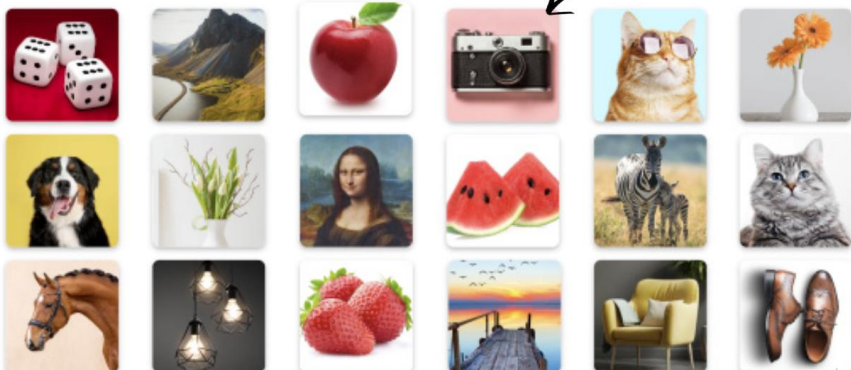
Consúltela en la App de la Red Coopcentral desde el dispositivo en el que está inscrito

Cancelar

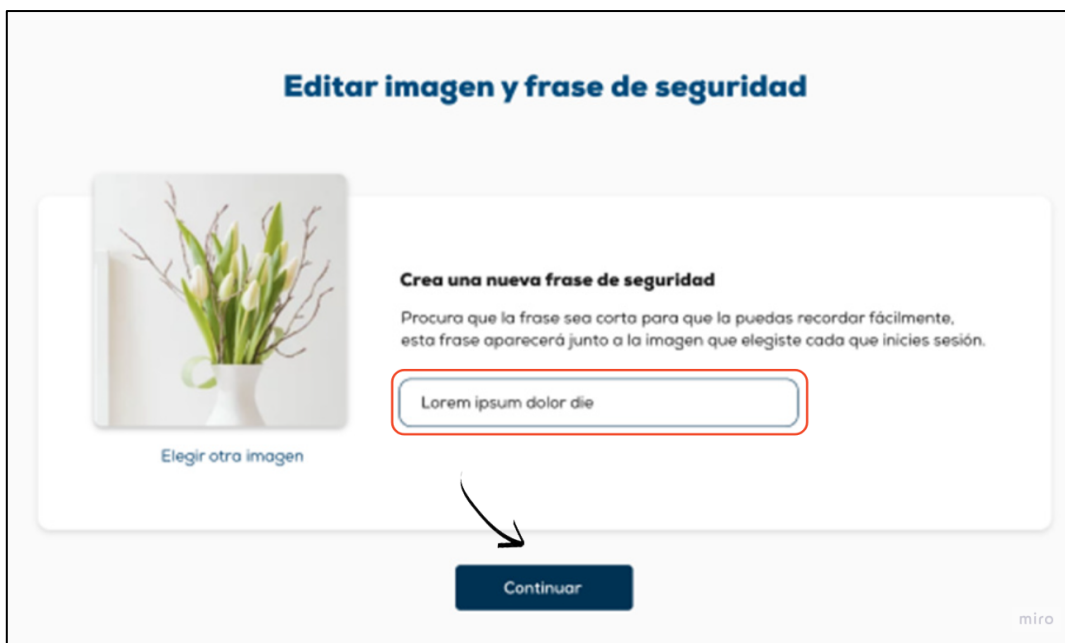
Posteriormente, el asociado o cliente debe seleccionar la imagen que desea usar.

Editar imagen y frase de seguridad

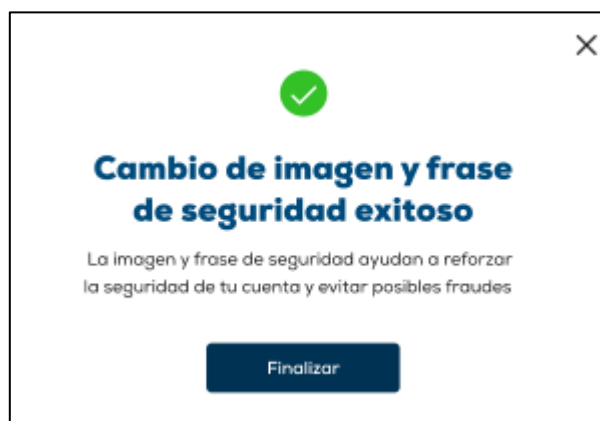
Elige una imagen que puedas recordar, esta se mostrará cada que inicies sesión



También, deberá escribir la frase de seguridad y pulsar el botón **‘Continuar’**.



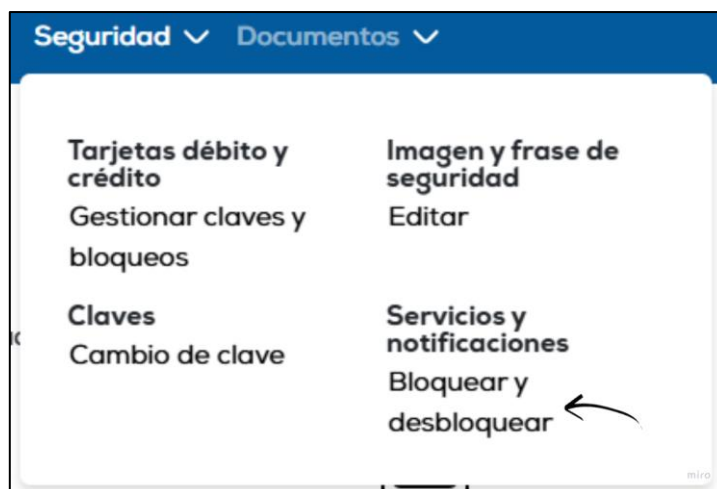
Finalmente, aparecerá una ventana que confirmará que la clave se ha cambiado exitosamente.



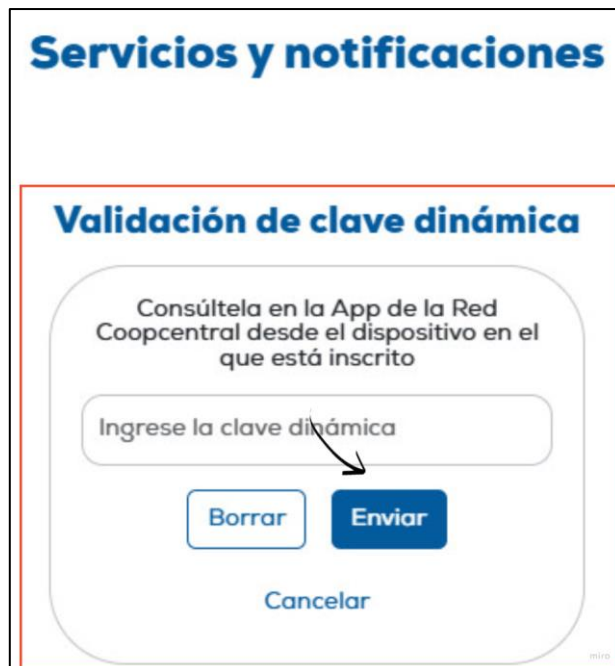
Bloquear y desbloquear servicios

Esta funcionalidad permite bloquear y desbloquear servicios del Multiportal. A continuación, se describe el proceso para bloquear servicios.

El asociado/cliente deberá ingresar al menú de Seguridad y pulsar el botón **'Bloquear y desbloquear'**.



Luego, deberá ingresar la clave dinámica y pulsar el botón **'Enviar'**.



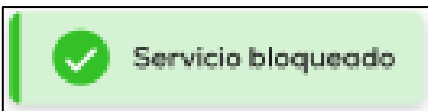
Posteriormente, deberá seleccionar el servicio que desea bloquear deslizando hacia la izquierda, como se muestra en la imagen.



Se mostrará una ventana y el asociado/cliente deberá confirmar si está seguro de bloquear el servicio pulsando el botón '**Sí, estoy seguro**'.



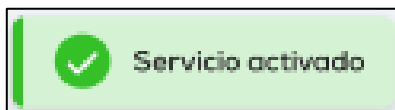
Finalmente, se mostrará una notificación en la cual se informa que el servicio quedo bloqueado exitosamente.



Para desbloquear un servicio, el asociado cliente deberá seleccionar el servicio y deslizar hacia la derecha.



Por último, se mostrará una notificación de servicio activo exitoso.



4.2.4 Documentos

Esta opción permite que el asociado/cliente o usuario pueda solicitar documentos o información acerca de los productos que tiene la Entidad.

- Las solicitudes recibidas por los asociados/clientes serán direccionadas por el sistema, al Administrador de la entidad, para que sea gestionada por este.
- Una vez atendida la solicitud por parte de la Entidad a través del módulo de administración del Multiportal, el sistema automáticamente enviará al asociado/cliente o usuario la respuesta o documento al correo electrónico que este tenga registrado en la Entidad.
- Para abrir el documento enviado en formato PDF al correo electrónico, el asociado/cliente o usuario deberá digitar su documento de identificación.

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

El asociado/cliente deberá ingresar al menú Documentos y en la opción '**Solicitudes y consultas**' deberá seleccionar el documento que desea generar.



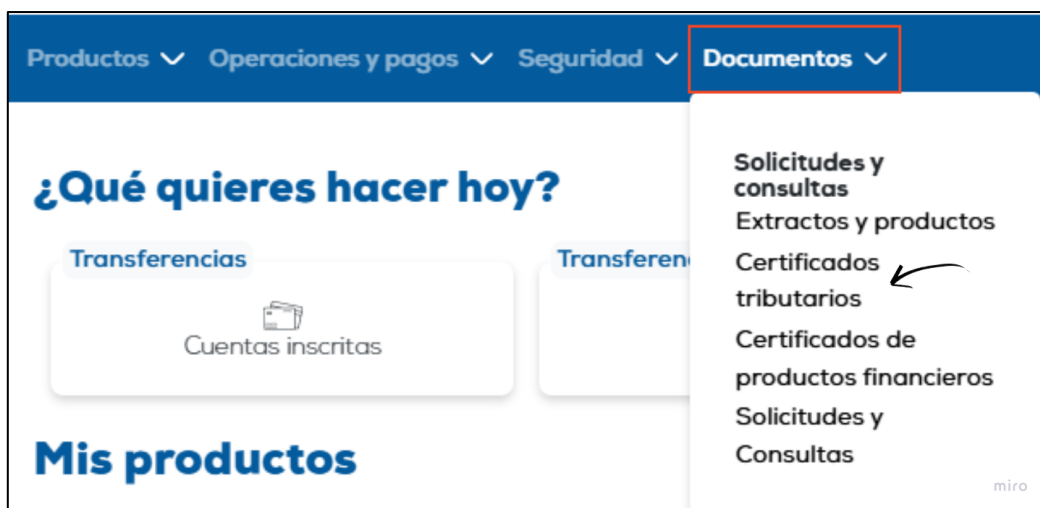
Si el asociado/cliente desea solicitar extracto de sus productos deberá seleccionar la opción '**Extractos y productos**', luego seleccionar el producto y el periodo y pulsar el botón '**Solicitar**'.



The screenshot shows the 'Generar y solicitar extractos' form. It includes a title 'Generar y solicitar extractos', a subtitle 'Ingresa la información para generar tu extracto', and two dropdown menus: 'Producto' (showing 'Ahorros *****7898') and 'Elige el periodo' (showing 'Selecciona'). Below the dropdowns is a blue 'Solicitar' button and a 'Cancelar' link. An arrow points to the 'Solicitar' button.

Finalmente, la solicitud será remitida al Administrador de la Entidad.

Para certificados tributarios, el asociado/cliente deberá seleccionar la opción '**Certificados tributarios**'.



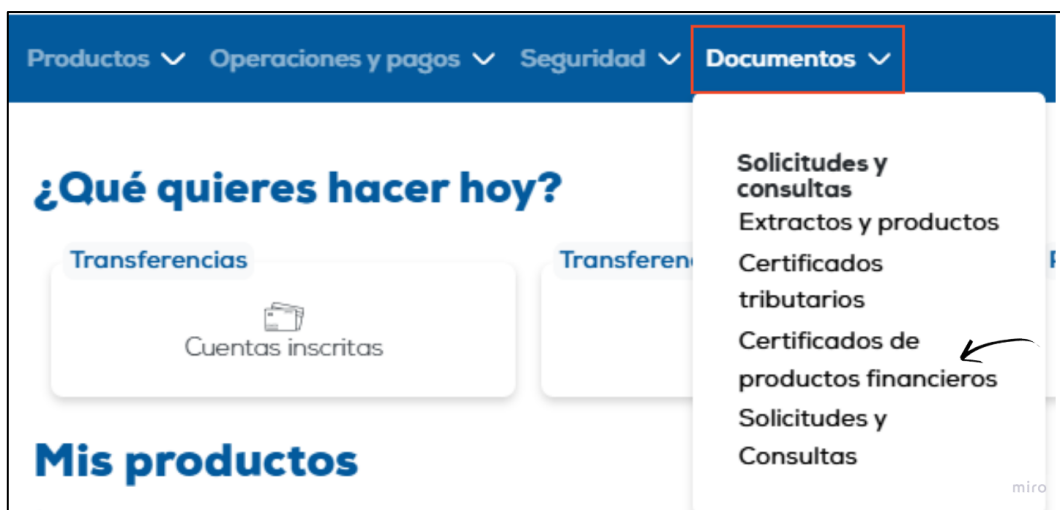
Luego, deberá seleccionar el tipo de certificado que desea solicitar, el año y pulsar el botón '**Solicitar**'.



The screenshot shows the 'Certificados tributarios' form. It has two dropdown menus: 'Tipo' and 'Elige el año', both with 'Seleccione' as the selected option. A red asterisk indicates they are mandatory fields. The 'Tipo' dropdown is open, showing options: 'Retención en la fuente', 'Retención por IVA Banco', 'Retención por ICA TC y/o TD', and 'Gravamen movimiento financiero'. The 'Solicitar' button is highlighted with a red box and an arrow. The 'Cancelar' button is also visible.

Por último, la solicitud será remitida al Administrador de la Entidad.

Adicional, el asociado/cliente podrá solicitar certificados de sus productos financieros seleccionando del menú **‘Certificado de productos financieros’**.

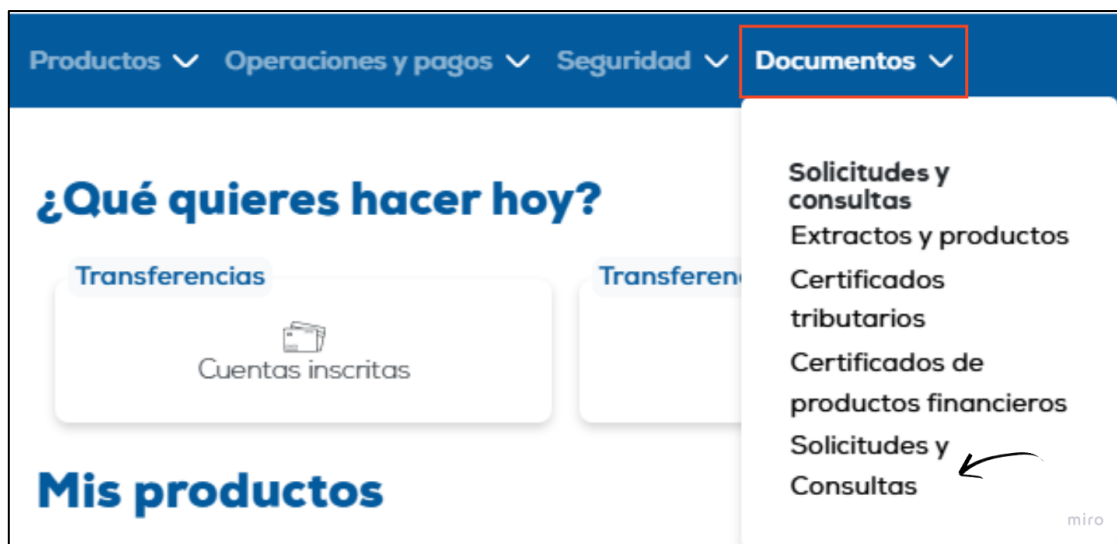


Luego, deberá seleccionar el producto y pulsar el botón **‘Continuar’**.

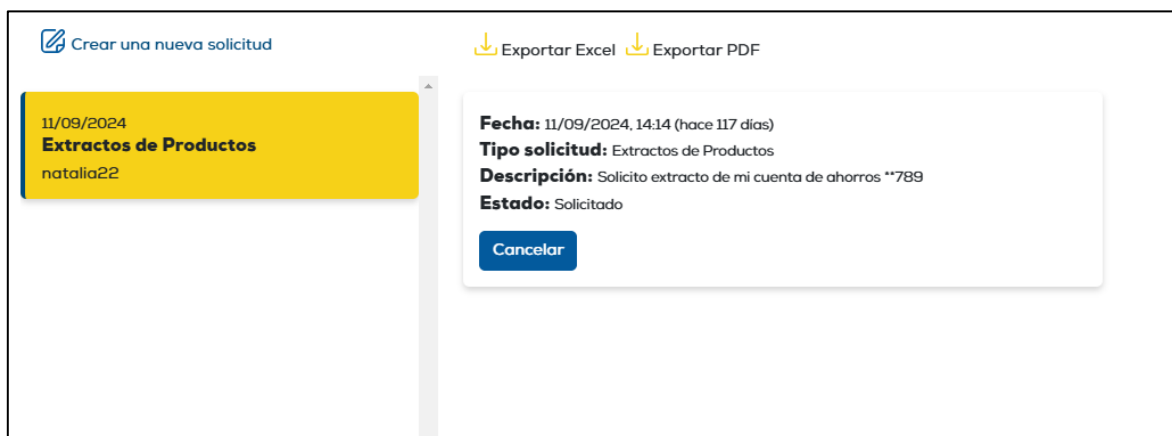


Por último, la solicitud será remitida al Administrador de la Entidad.

El asociado/cliente podrá consultar las solicitudes realizadas en la opción **‘Solicitudes y Consultas’**.



Al abrir la ventana, se mostrarán las solicitudes que el asociado/cliente ha realizado.



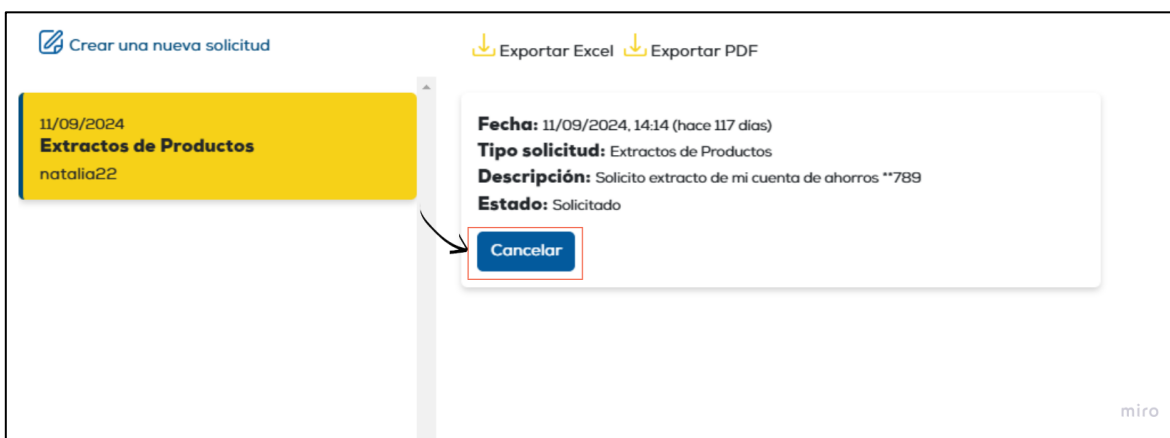
A continuación, se relacionan los diferentes estados que puede presentar una solicitud desde el momento que es enviada a la Entidad, hasta que esta da respuesta:

Solicitada	Documento solicitado por el asociado/cliente o usuario
Asignada	Solicitud asignada a un empleado de la Entidad, para ser atendida.
Atendida	Solicitud atendida por la Entidad y en la cual se da una respuesta.
Cancelada	Solicitud cancelada por el asociado/cliente o usuario.

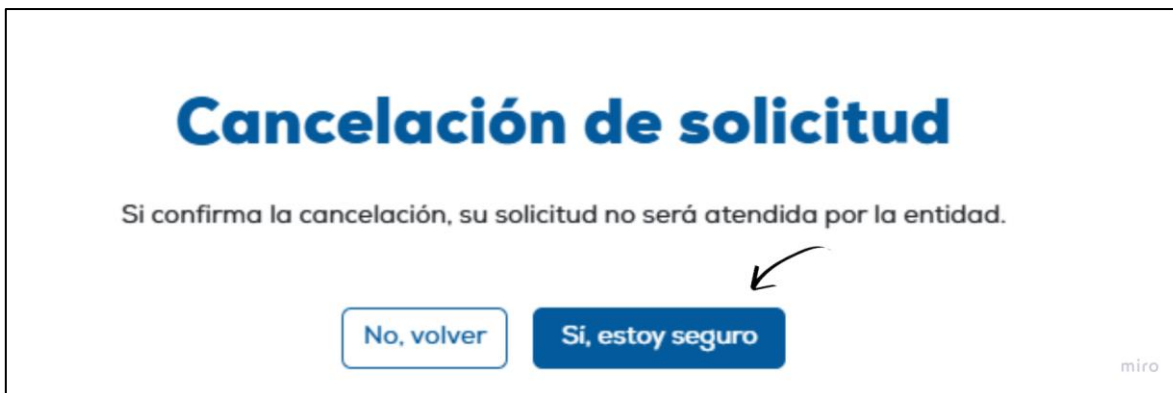
Si el asociado/cliente desea cancelar una de las solicitudes relacionadas con un documento o información acerca de productos.

Una solicitud puede ser cancelada, siempre y cuando esta no haya sido atendida por la Entidad. A continuación, se describen los pasos para realizar la cancelación:

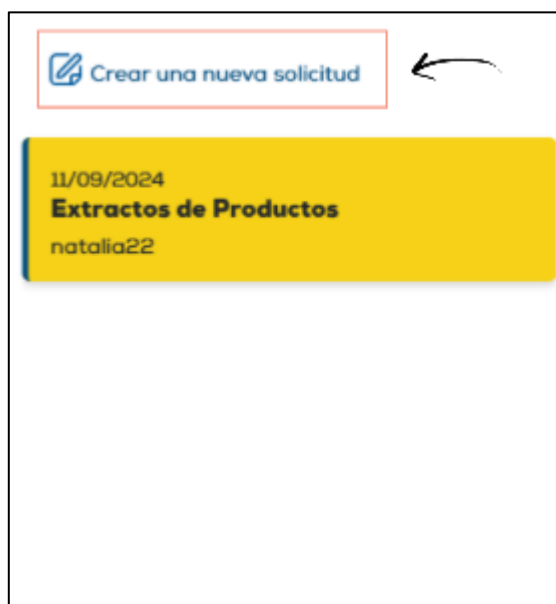
Una vez se haya ingresado en la ventana de solicitudes, el asociado/cliente deberá ubicar la solicitud que desea cancelar y pulsar el botón 'Cancelar'.



Luego, deberá confirmar que desea cancelar la solicitud seleccionando '**Si, estoy seguro**'.



El asociado/cliente también podrá crear solicitudes desde la ventana '**Solicitudes y Consultas**' pulsando el botón '**Crear una nueva solicitud**'.



El asociado/cliente deberá seleccionar el tipo de solicitud que va a realizar y agregar una descripción.

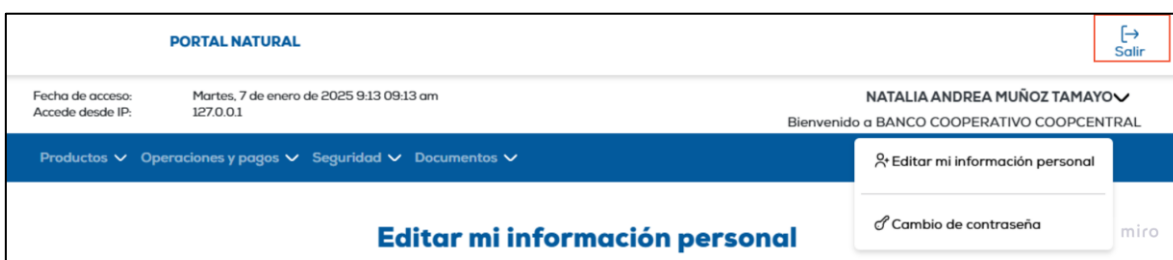


Por último, deberá seleccionar el botón **'Solicitar'**. De este modo, su solicitud se creará automáticamente.



Cerrar sesión

El asociado/cliente podrá cerrar la sesión desde el botón **'Salir'** ubicado en la parte superior derecha del home.



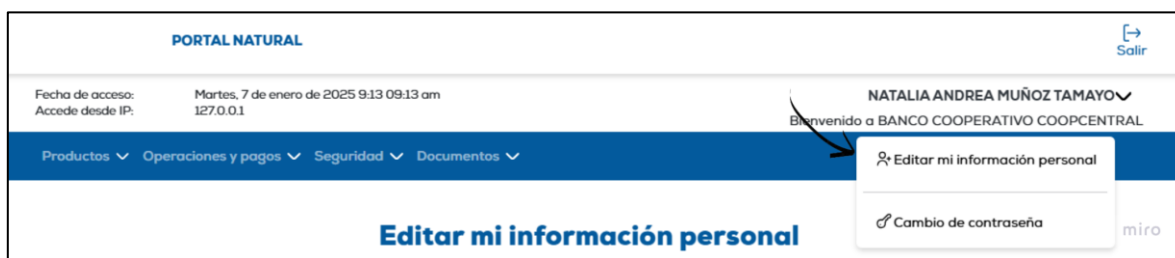
Editar mi información personal

Esta opción permite consultar y modificar información del asociado/cliente, tal como:

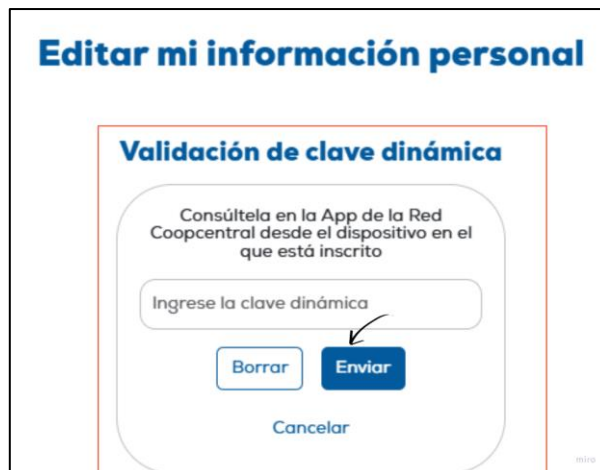
- Consultar y modificar la información personal.
- Consultar y modificar información adicional como cargo de la persona, dirección de la empresa en que labora, ocupación, entre otra información.
- Consultar su información financiera (activos, pasivos, entre otra información).

Es importante resaltar que la información que modifique el asociado/cliente o usuario 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 o rechace la actualización de los datos en el Multiportal.

El asociado/cliente deberá desplegar la flecha hacia abajo, que se encuentra al lado del nombre, y seleccionar '**Editar mi información personal**'.



Si el asociado/cliente desea actualizar su información, debe digitar la clave dinámica y pulsar el botón '**Enviar**'.



The screenshot shows a web interface for editing personal information. At the top, the title 'Editar mi información personal' is displayed in blue. Below it, a red-bordered box contains the heading 'Validación de clave dinámica'. Inside this box, there is a rounded rectangle with the text 'Consúltela en la App de la Red Coopcentral desde el dispositivo en el que está inscrito'. Below this text is a text input field with the placeholder 'Ingrese la clave dinámica'. To the left of the input field is a 'Borrar' button, and to the right is an 'Enviar' button. An arrow points from the 'Enviar' button to the input field. Below the input field is a 'Cancelar' link. A small 'miva' logo is visible in the bottom right corner of the red-bordered box.

A continuación, se abrirá una ventana en la que el asociado/cliente podrá editar su información personal, sus datos adicionales y su información financiera.

Editar mi información personal

1
2
3

Información personal
Datos adicionales
Información financiera

Recuerda que los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios

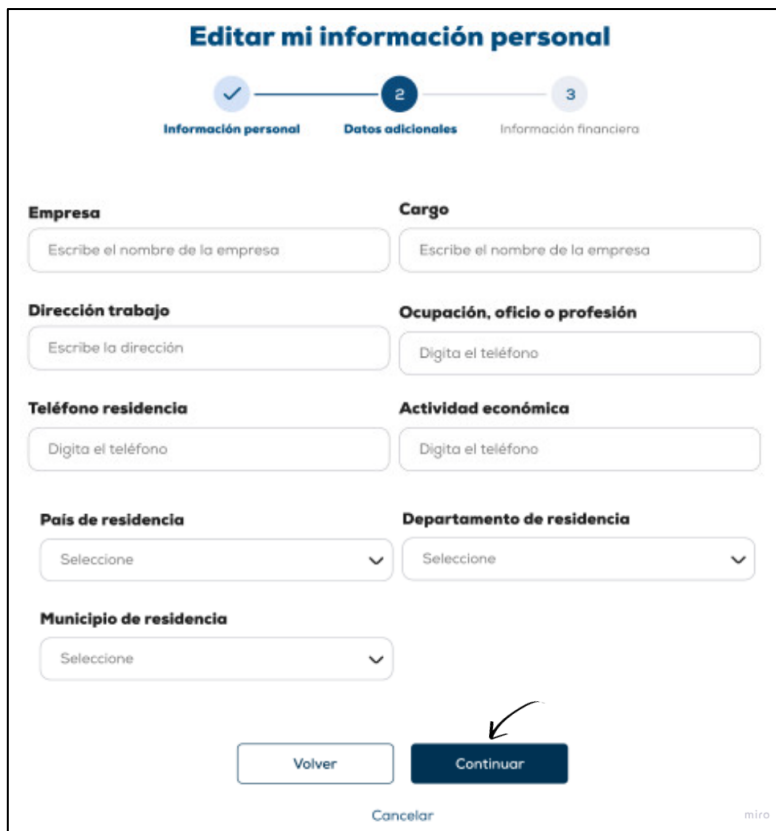
Tipo de documento Cédula de ciudadanía	Número de documento 32454565747
Fecha de nacimiento 📅 Seleccione	Fecha de expedición del documento 📅 Seleccione
Primer nombre * Javier	Segundo nombre Alberto
Primer apellido * Gómez	Segundo apellido Pérez
Género Masculino	Número de celular 32454565747
Correo electrónico * santi789@hotmail.com	País de nacimiento República de Colombia
Departamento de nacimiento Antioquia	Municipio de nacimiento Medellín

Continuar

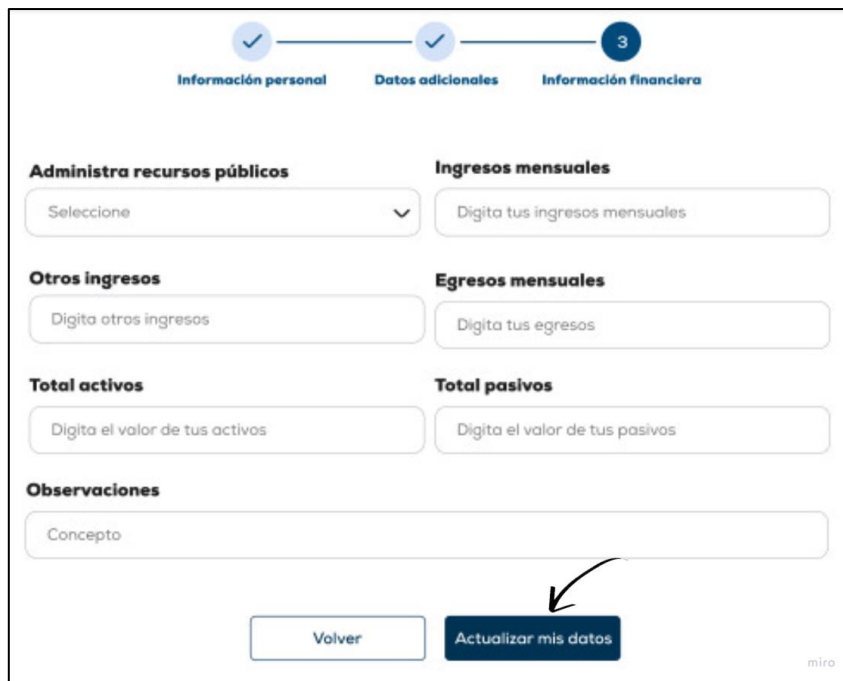
[Cancelar](#)

miro

Luego de editar la información personal, podrá editar la ventada de 'Datos adicionales'.

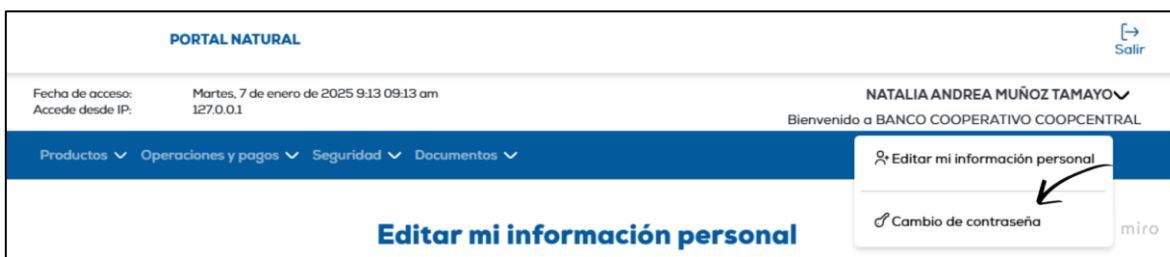


Por último, el asociado/cliente podrá editar su información financiera y finalizar pulsando el botón 'Actualizar mis datos'.

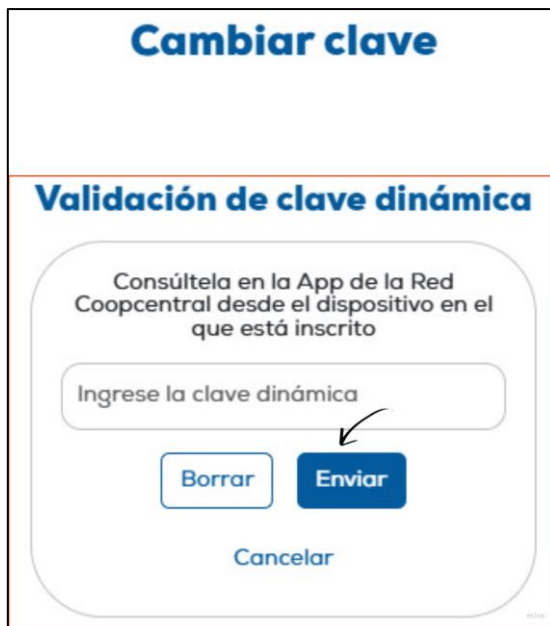


Cambio de contraseña

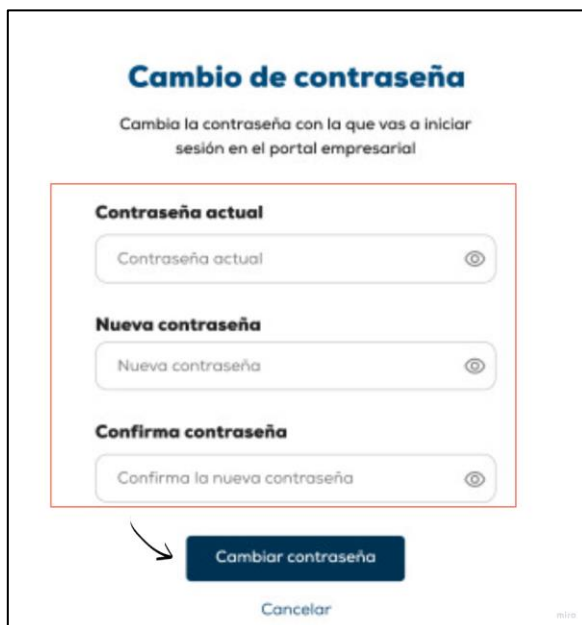
El asociado/cliente podrá modificar su contraseña ingresando desde el botón **'Cambio de contraseña'**.



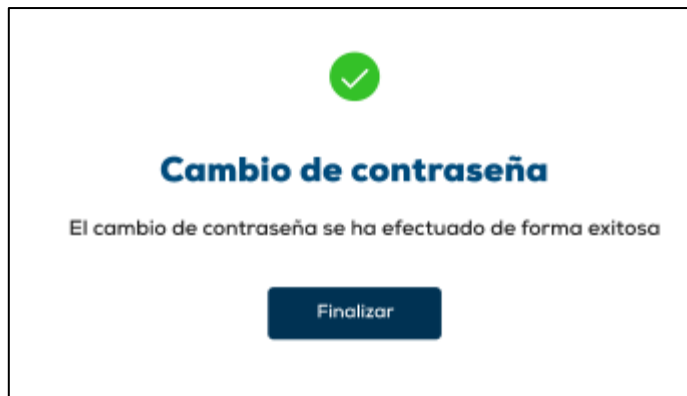
Luego, debe digitar la clave dinámica y pulsar el botón **'Enviar'**.



Posteriormente, deberá ingresar la clave actual y la nueva clave, y pulsar el botón '**Cambiar contraseña**'.



Finalmente, se mostrará una ventana de Cambio de clave exitosa.



5. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES
01	07-ENE-2025	Creación Instructivo Funcionalidades Portal Transaccional Persona Natural	ELABORÓ: (Natalia Muñoz Tamayo/Analista Operacional de Proyectos) REVISÓ Y APROBÓ: (Nombre/Cargo)