

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	I de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

TABLA DE CONTENIDO

1.	ALCANCE.....	1
2.	REGISTRO BANCA VIRTUAL.....	1
2.1.	Registro banca virtual por APP persona natural.....	2
2.1.1.	Paso 1 – Aceptación de términos y condiciones.....	3
2.1.2.	Paso 2 – Ingreso de información del usuario.....	4
2.1.3.	Paso 3 - Confirmación de registro.....	6
2.1.4.	Paso 4 - Resultado de registro.....	7
3.	PANTALLA PÚBLICA.....	10
3.1.	Primer Ingreso al Sitio.....	10
3.1.1.	Modificar contraseña.....	11
3.1.2.	Características cambio de clave.....	12
3.1.3.	Configuración de pregunta secreta.....	12
3.2.	Ingreso a la banca virtual.....	13
3.2.1.	Activación de soft-token.....	14
3.2.1.	Ingreso a la banca virtual.....	18
3.3.	Recuperación o cambio de contraseña.....	26
3.4.	Desbloqueo de usuario en línea.....	29
3.4.1.	Usuario con estado Bloqueado.....	29
3.4.2.	Usuario con estado Activo.....	32
3.5.	Publicidad área pública.....	33
3.6.	Noticias.....	34
3.7.	Contactenos.....	36
3.8.	Token.....	37
3.9.	Menú principal área publica.....	38
3.9.1.	Ubíquenos.....	39
3.9.2.	Preguntas Frecuentes.....	41
3.9.3.	Links de interés.....	43
3.9.4.	Términos y condiciones.....	44
3.9.5.	Configuración.....	45
4.	ENTORNO DE TRABAJO.....	46

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	II de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

4.1. Barra superior	47
4.1.1. Cambiar contraseña desde la parte privada	49
4.1.2. Cambiar datos personales	52
4.1.3. Cambiar pregunta secreta	55
4.1.4. Cerrar sesión	58
4.2. Menú de acceso rápido	59
4.3. Menú principal.....	60
5. PANTALLA DE INICIO.....	62
5.1. Publicidad rotativa.....	63
5.2. Saldo de productos	64
5.3. Últimas transferencias.....	65
5.4. Últimos pagos	67
5.5. Funcionalidades	69
5.5.1. Mis productos	69
5.5.2. Transferir	91
5.5.3. Pagar.....	128
5.5.4. Llaves Bre-B	152
5.5.5. Gestionar	159
5.5.6. Mis transacciones.....	177
5.5.7. Seguridad	181
5.5.8. Administración	183
5.5.9. Mensajes	194
6. CONFIGURAR.....	196
6.1. Habilitar funciones.....	196

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

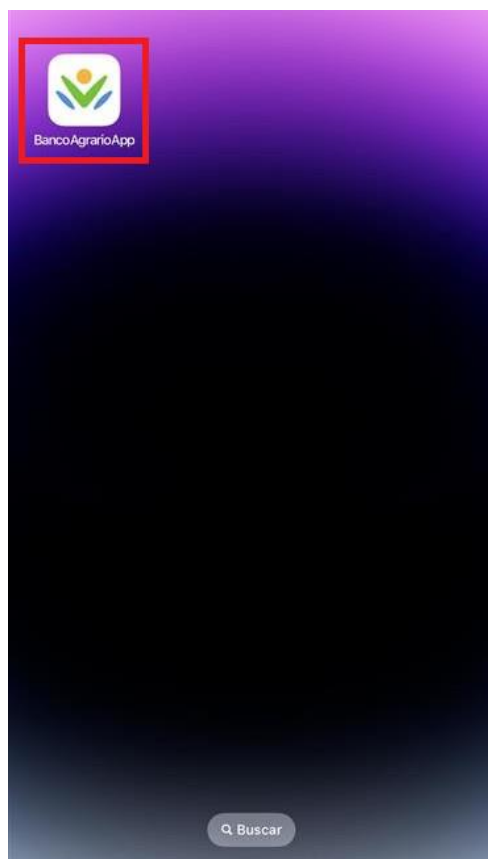
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	1 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

1. ALCANCE

Bienvenido al manual de cliente de App Banca Virtual de Banco Agrario de Colombia, el presente documento explica en detalle todas las funcionalidades de la APP Banco agrario para Persona Natural, este manual podrá tenerlo a su alcance para utilizarlo como referencia a la hora de utilizar la aplicación del banco.

2. REGISTRO BANCA VIRTUAL.

Es necesario que el cliente tenga en su dispositivo móvil la App Banco Agrario, para acceder a esta deberá ir a la tienda de su dispositivo ya sea Play store para dispositivos Android, Apple store para dispositivos IOS y AppGallery para dispositivos Huawei.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	2 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

2.1. Registro banca virtual por APP persona natural.

Se podrá acceder a esta funcionalidad desde la pantalla principal, por medio de la opción *Registro Banca Virtual Banco Agrario*. A través de esta funcionalidad el cliente podrá crear su usuario a utilizar en los canales digitales del Banco.

El proceso de afiliación de personas físicas consta de los siguientes pasos:

Paso 1 – Aceptación de términos y condiciones

Paso 2 – Ingreso de información del usuario

Paso 3 – Confirmación

Paso 4 – Resultado



Nota: Al registrarse en la Banca virtual, el cliente que sea seleccionado será de uso exclusivo para el mismo.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	3 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

2.1.1. Paso 1 – Aceptación de términos y condiciones

Al acceder a la funcionalidad, se desplegará un formulario con los términos y condiciones.

Donde el cliente deberá leer y aceptarlos para poder seguir adelante con el registro. El selector para aceptar los términos y condiciones no estará seleccionado por defecto.



Banca Virtual Banco Agrario
Persona

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS CANALES DE BANCA POR INTERNET, BANCA MÓVIL (APP) Y CONTACTO BANAGRARIO (TELÉFONO (IVR)) (APLICA PARA PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS)

Quien suscribe el presente documento en adelante EL CLIENTE, declara que acepta todas las estipulaciones aquí contenidas – y, en consecuencia, se compromete a cumplir con todas las obligaciones que se establecen a su cargo como usuario de los canales de BANCA POR INTERNET, BANCA MÓVIL (APP) Y CONTACTO BANAGRARIO (TELÉFONO (IVR)) de EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A., en adelante EL BANCO, las cuales se entienden relacionados directamente con los contratos suscritos y actualmente vigentes entre EL BANCO y EL CLIENTE, por lo que el presente documento se entiende como parte integral de los mismos.

1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS: Los servicios ofrecidos a través de los canales de BANCA POR INTERNET, BANCA MÓVIL (APP) y CONTACTO BANAGRARIO (TELÉFONO (IVR)), comprenden las consultas y transacciones que EL BANCO prestará a EL CLIENTE a través de su sitio web, vía telefónica, electrónica, celular, mediante su cuenta oficial de WhatsApp, satelital o a través de cualquier otro sistema de transmisión remota, que EL BANCO en el futuro incorpore a su servicio, de conformidad con la normativa vigente, para cuya utilización se exija diligencia, formulación

Continuar



Banca Virtual Banco Agrario
Persona

siguiente: (i) Del tratamiento que recibirá mi información personal y las finalidades de este. (ii) Que me fue informado el tratamiento de mis datos sensibles, tales como las huellas, rostro, voz, firma, iris, datos de salud, datos de menores de edad, condición de víctima, datos biométricos, georreferenciación, fotos, videgrabaciones; de la facultad que tengo de abstenerme de responder preguntas sobre datos sensibles, o de niños, niñas y adolescentes, y que no estoy obligado a autorizar su tratamiento, por lo que libremente autorizo su tratamiento. (iii) Que se me ha puesto a disposición y he leído las políticas para el manejo de mi información personal a través de la página web www.bancoagrario.gov.co, en la cual también puedo consultar el procedimiento para elevar cualquier solicitud, petición queja o reclamo. (iv) Que tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales proporcionados, a solicitar prueba de esta autorización, a solicitar información sobre el uso que se le ha dado a mis datos personales, a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de mis datos personales, a revocar esta autorización o solicitar la supresión de los datos personales suministrados y a acceder de forma gratuita a los mismos. (v) Que puedo contactar al Banco en los teléfonos (60-1) 594 8500 en Bogotá y resto del país 01 8000 91 5000, en la página web www.bancoagrario.gov.co

[Más información](#)

☐

Aceptar términos y condiciones

Continuar

Las acciones disponibles son:

- **Cancelar el registro:** se cancelará el registro presionando el botón “X” que se encuentra en la parte superior izquierda de la App Banco Agrario, se solicitará confirmación de que efectivamente se desea ejecutar esta acción. En caso afirmativo será dirigido a la pantalla de principal.
- **Continuar al paso siguiente:** el valor se validará que se hayan aceptado los términos y condiciones, en caso afirmativo, será dirigido al siguiente paso del registro, de lo contrario no se habilita el botón Continuar.

Nota: Dicho Checkbox para aceptar los términos y condiciones no estará seleccionado por defecto.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

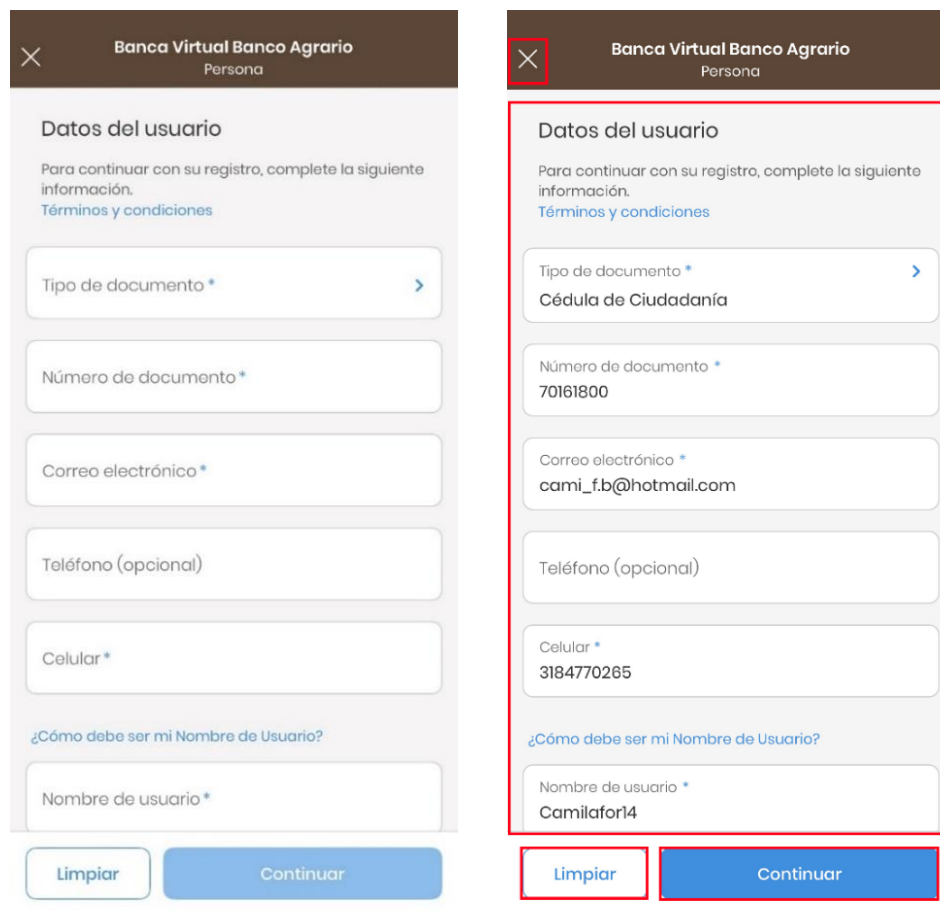
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	4 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

2.1.2. Paso 2 – Ingreso de información del usuario

2.1.2.1. Diligenciamiento información del cliente:

El cliente deberá diligenciar la siguiente información si se registra sin tarjeta débito.

- Tipo de documento [Requerido].
- Nombre [Requerido].
- Correo electrónico [Requerido].
- Número de teléfono celular [Requerido].
- Número de documento [Requerido].
- Apellido [Requerido].
- Número de teléfono [Opcional].
- Nombre de cliente [Requerido].

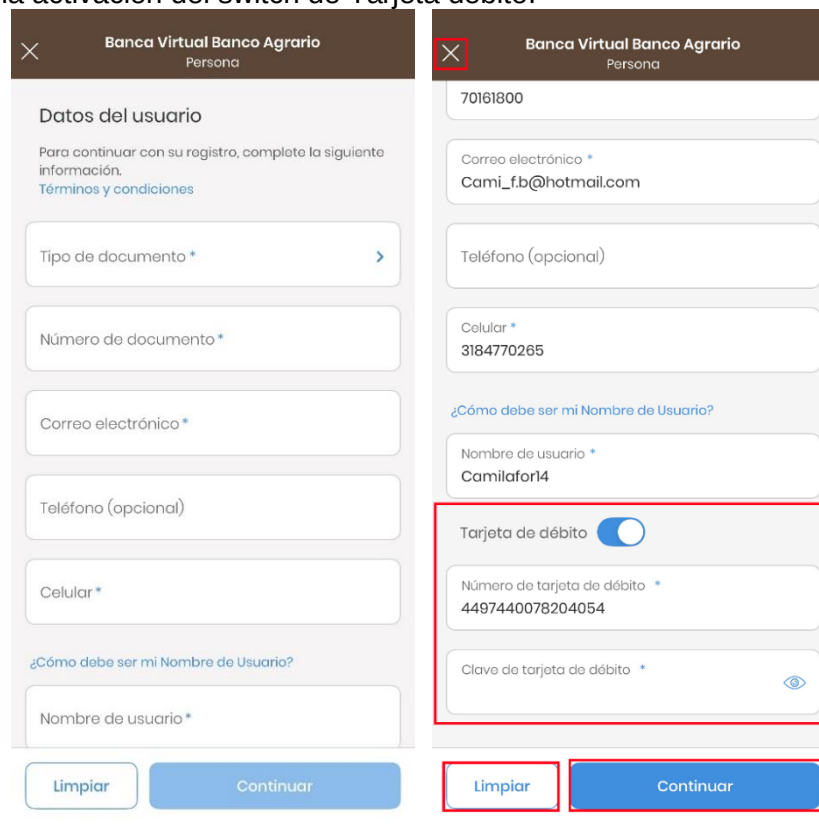


NOTA: los correos y celulares no deben estar repetidos con otros Clientes de la banca virtual, de lo contrario se emitirá un mensaje de que dicha información ya se encuentra registrada.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	5 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

El cliente deberá diligenciar la misma información si se registra con tarjeta débito, adicionando la activación del switch de Tarjeta débito.



Las acciones disponibles son:

- **Continuar:** el cliente continúa al siguiente paso.
- **Limpiar registros:** presionando el botón Limpiar, el cliente borra los datos ingresados en el formulario.
- **Cancelar acción:** el cliente cancela el registro de cliente y se lo redirigirá a la pantalla de Loguin.
- **¿Cómo debe ser mi nombre de usuario?:** Es una opción que ayudará al cliente a saber los parámetros para la creación del usuario de ingreso.
- **Develar clave de tarjeta debito:** presionando en el Password peek (ojito) que se encuentra a la derecha en el cuadro de texto, el cliente podrá develar u ocultar la clave de tarjeta debito ingresada.

Nota: Si se activa el [Switch] se desplegará la información solicitada para el registro con tarjeta débito (Número de tarjeta y clave de retiro), de lo contrario continuará el proceso de registro sin tarjeta débito.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	6 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

El nombre de usuario para Persona Natural debe cumplir con las siguientes características: *alfanuméricos, sensible a mayúsculas y/o minúsculas, largo mínimo de 10 caracteres, el nombre de cliente será único y se validará al momento del registro, se permite reutilizar Clientes eliminados o rechazados.*

2.1.3. Paso 3 - Confirmación de registro

En este paso desplegará una pantalla con toda la información ingresada en el paso anterior en modo lectura, permitiendo al cliente verificar y confirmar los datos de su registro.



Las acciones disponibles son:

- **Confirmar solicitud:** el cliente confirma sus datos y finaliza el registro de cliente de personas físicas.
- **Cancelar solicitud:** se redirigirá al cliente a la pantalla de ingreso, cancelando la solicitud actual, previa confirmación del cliente.
- **Regresar:** presionando la flecha ubicada en el extremo superior izquierdo del formulario el cliente podrá regresar al paso anterior.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	7 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

2.1.4. Paso 4 - Resultado de registro

En el caso que sea un cliente sin tarjeta débito, para finalizar el proceso de registro deberá contactarse con el área de servicio al cliente del banco y perfeccionar su registro. El mensaje de confirmación que el sistema le mostrará será el siguiente:


Resultado



Su solicitud ha sido realizada con éxito.

Un operador del Banco deberá aprobarla para luego enviarle los datos para realizar su primer ingreso.

12/06/2025 9:45:45

Tipo de documento
Cédula de Ciudadanía

Número de documento
70161800

Nombre
LEON DE JESUS

Apellido
QUINTERO ROJAS


Descargar

Las acciones disponibles son:

- **Descargar:** Descargar el comprobante de registro.
- **Cerrar:** Cerrar la página de resultado de registro y el cliente será redirigido a la pantalla principal.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	8 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

En el caso que sea un cliente con tarjeta de débito, quedará habilitado en el tiempo definido por el banco para poder utilizar el canal.

El mensaje de confirmación será el siguiente:



Resultado



Su contratación ha sido realizada con éxito

Acaba de finalizar su registro de forma exitosa, después de 4 horas podrá disfrutar los beneficios de este canal.

19/06/2025 15:25:53

Tipo de documento
Cédula de Ciudadanía

Número de documento
93239940

Nombre
TEO

Apellido
Jiménez Martínez

Descargar

Las acciones disponibles son:

- **Finalizar:** presionando el botón “X” ubicado en la parte superior izquierda de la pantalla el cliente será dirigido a la pantalla principal.
- **Descargar comprobante:** presionando el enlace Descargar, el cliente podrá descargar un comprobante con toda la información de su registro.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	9 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Para realizar el registro en el canal, si el cliente tiene solo un producto que se encuentre en los siguientes estados no podrá efectuarlo:

Préstamos		Comercio Exterior			
Valor		Código	Valor		Código
No vigente		0	No vigente		0
Vigente		1	Vigente		1
Vencido		2	Vencido		2
Cancelado		3	Cancelado		3
Castigado		4	Castigado		4
Cobro Jurídico Activas		5	Cobro Jurídico Activas		5
Anulado		6	Anulado		6
Condonado		7	Condonado		7
Suspenso		9	Suspenso		9
Cobro Jurídico Pasivas		97	Cobro Jurídico Pasivas		97
Diferido		37	Diferido		37
Causación de Castigo		44	Causación de Castigo		44
Interés Pagado No Causado		8	Interés Pagado No Causado		8
Vigente Sin Deuda		11	Vigente Sin Deuda		11
Cuentas De Ahorros		Cuentas Corrientes		CDT	
Valor		Código	Valor		Código
Activa		A	Activa		A
Cerrada		C	Cerrada		C
Inactiva		I	Gerencia		G
			Inactiva		I

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	10 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3. PANTALLA PÚBLICA

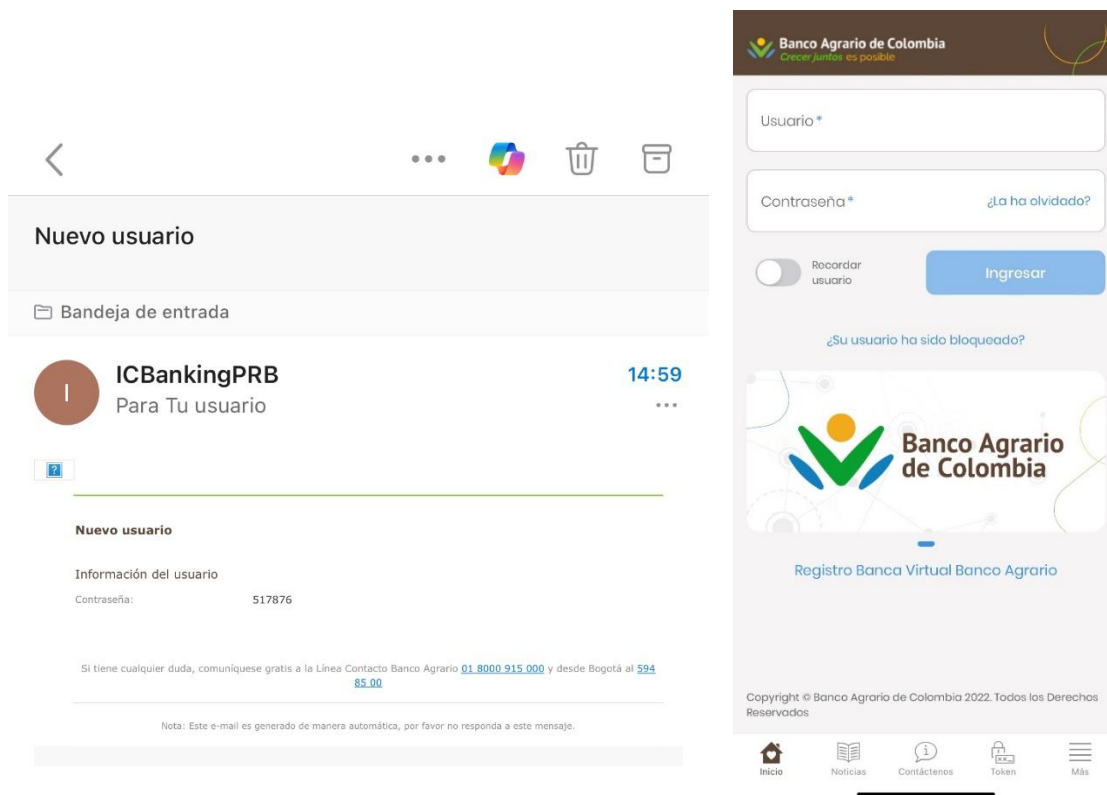
Para acceder la banca virtual el cliente deberá descargar la APP Banco Agrario desde su dispositivo ya sea Play store para dispositivos Android, Apple store para dispositivos IOS y AppGallery para dispositivos Huawei.

3.1. Primer Ingreso al Sitio

Una vez se haya registrado exitosamente y activado el sitio virtual, deberá realizar el primer ingreso al sitio.

El sistema detectará que es la primera vez que ingresa a la Banca Virtual y le solicitara completar los siguientes pasos para finalizar la configuración del cliente.

En la pantalla de “*Usuario*”, el cliente ingresa su nombre de cliente que definió previamente durante el registro e ingresará a la Banca y en la pantalla de “*Contraseña*”, el cliente ingresa la contraseña temporal enviada al correo electrónico registrado.

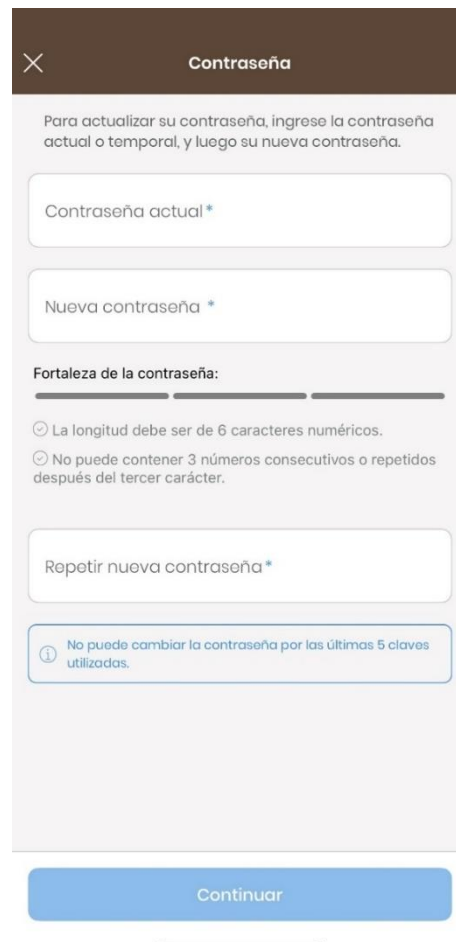


“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	11 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.1.1. Modificar contraseña

Para todos los Clientes persona natural se les solicitara el cambio de contraseña cuando ingrese por primera vez.



Las acciones disponibles son:

- **Develar contraseña:** presionando en el Password peek (ojito) que se encuentra a la derecha en el cuadro de texto, el cliente podrá develar u ocultar la contraseña ingresada.
- **Cancelar el ingreso:** presionando el botón “X” el cliente será dirigido a la pantalla principal.
- **Confirmar con el ingreso:** presionando Confirmar el cliente será dirigido al siguiente paso. En ese momento se realizará el cambio de contraseña.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	12 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.1.2. Características cambio de clave

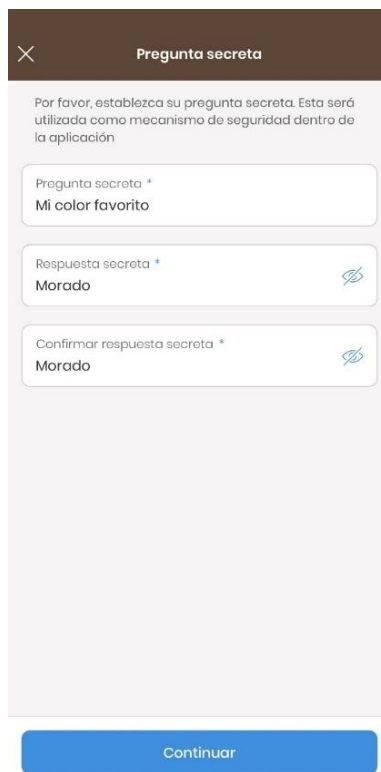
La clave de acceso deberá tener las siguientes características:

- Debe contener números.
- Longitud de 6 caracteres.
- No permite Números consecutivos o repetidos. (Ejemplo: 123 o 333) a partir del tercer dígito.
- No puede cambiar la contraseña por las últimas 5 claves utilizadas.
- No utilizar su fecha de expedición o fecha de Nacimiento.
- No tendrá la opción de copiar y pegar.

3.1.3. Configuración de pregunta secreta

En este paso el cliente deberá configurar su pregunta secreta, el sistema solicitará que ingrese la siguiente información: Pregunta secreta, respuesta, confirmación de respuesta.

La pregunta secreta es el dispositivo de seguridad utilizado para, configuración de seguridad, desbloqueo y otras funcionalidades.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	13 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

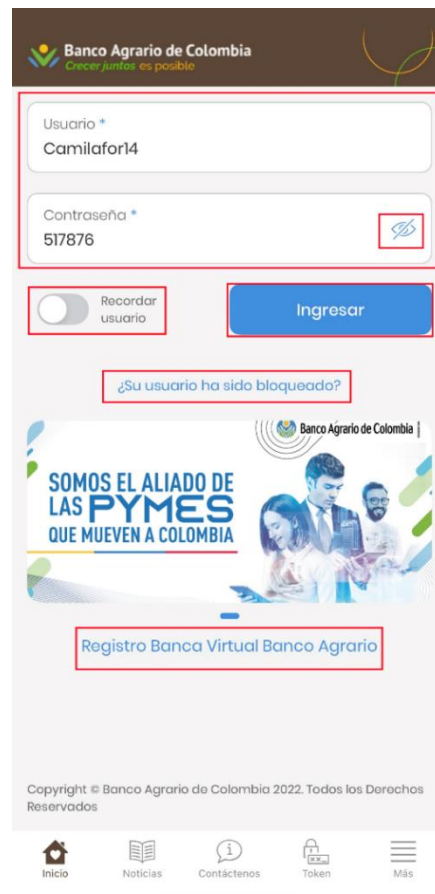
Las acciones disponibles serán:

- **Develar respuesta o confirmación:** presionando en el Password peek (ojito) que se encuentra a la derecha del cuadro de texto, el cliente podrá develar u ocultar la respuesta ingresada.
- **Cancelar el ingreso:** presionando el botón “X” el cliente será dirigido a la pantalla principal, redireccionando al cliente al paso 1 de login.
- **Continuar con el ingreso:** presionando Continuar el cliente será dirigido a la pantalla principal para que realice el ingreso con los datos previamente actualizados.

Posterior a la configuración del primer ingreso el cliente deberá autenticarse nuevamente.

3.2. Ingreso a la banca virtual

Es el primer paso del proceso de acceso, el cliente deberá ingresar su nombre de cliente y contraseña, luego seleccionar la opción ingresar.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	14 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Las acciones disponibles son:

- **Ingresar:** presionando el botón ingresar, el cliente será dirigido a la pantalla principal de su banca virtual
- **¿La ha olvidado?:** presionando esta opción el cliente podrá realizar recuperación de contraseña
- **Recordar usuario:** Activando el switch podrá realizar el recordatorio de su usuario para realizar el ingreso a la banca virtual.
- **¿Su usuario ha sido bloqueado?:** presionando esta opción podrá realizar el auto desbloqueo de su usuario siempre y cuando este bloqueo no sea por seguridad del banco.
- **Afiliarse:** Accediendo a los enlaces Registro Banca Virtual Banco Agrario el cliente comenzará con la afiliación de Clientes de personas.

1.1.1. Activación de soft-token

Al momento de que el cliente realice el ingreso a la App Banco Agrario le solicitará el ingreso de un token alfanumérico que se enviará vía correo electrónico o SMS.

Envío de token

Bandeja de entrada



ICBankingPRB
 Para Tu usuario

8:31



Envío de token

BANCO AGRARIO NUNCA SOLICITARÁ POR NINGÚN MEDIO ESTE CÓDIGO: el código de ingreso es 2D877T y vence en 8 minutos.

Si tiene cualquier duda, comuníquese gratis a la Línea Contacto Banco Agrario 01 8000 915 000 y desde Bogotá al 594 85 00

Nota: Este e-mail es generado de manera automática, por favor no responda a este mensaje.

SMS Token

Por favor ingrese el token que se le ha enviado por SMS/Email

Si no lo ha recibido aún, solicite el reenvío.

Token *

2D877T

Volver a enviar token por SMS/Email

Cancelar

Continuar

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	15 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Las acciones disponibles son:

- **Anterior:** presionando el icono de regresar ubicado en la parte superior izquierda de la App Banco Agrario, el cliente será dirigido a la pantalla principal de su banca virtual.
- **Develar respuesta o confirmación:** presionando en el Password peek (ojito) que se encuentra a la derecha del cuadro de texto, el cliente podrá develar u ocultar el token ingresado.
- **Volver a enviar token por SMS/Email:** al no recibir el token por estos medios en un periodo superior a 8 minutos el cliente puede solicitarlo nuevamente presionando esta opción.
- **Cancelar:** presionando esta opción y confirmando la cancelación de la operación será redirigido a la pantalla principal de la App Banco Agrario.
- **Continuar:** podrá continuar con el paso 2 del enrolamiento del soft-token.

Posterior a ello, se enviará únicamente al correo electrónico el código cupón que se podrá activar de forma manual ingresando los 7 dígitos enviados en el correo o escaneando el código QR.

Banco Agrario - Soft token

Bandeja de entrada

ICBankingPRB

Para Tu usuario

8:38

Envío de token

Estimado(a) cliente:

Banco Agrario de Colombia informa que se realizó una solicitud para generar los códigos temporales para realizar la configuración del Soft Token. Estos códigos tienen una validez de 5 minutos.

Para realizar la configuración cuenta con dos mecanismos, por medio del escaneo del código QR o ingresando de forma manual el código cupón.

Activación mediante código QR:

Abra su cámara y escanee este código QR para realizar la activación en su banca móvil.



Activación mediante código cupón:

Introduzca de forma manual el siguiente código: 7166789

Si usted no realizó esta solicitud, comuníquese de inmediato con el Banco llamando al (601) 594 8500 en Bogotá o a la Línea Nacional 01 8000 91 5000.

Nota: Este e-mail es generado de manera automática, por favor no responda a este mensaje.

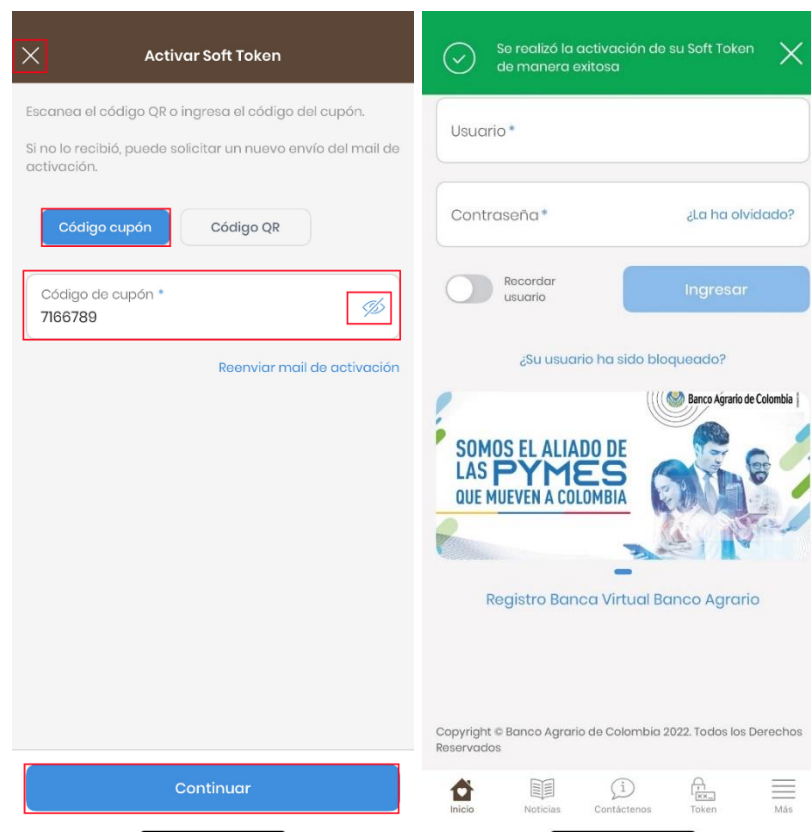
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	16 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Si se activa el código cupón de forma manual se debe ingresar en el espacio dispuesto para ellos los 7 dígitos del código cupón enviado al correo en la parte inferior y posterior a ello presionar la opción “Continuar”.

Tan pronto se verifique la información correspondiente se tendrá un mensaje que mostrará el proceso de forma exitosa.



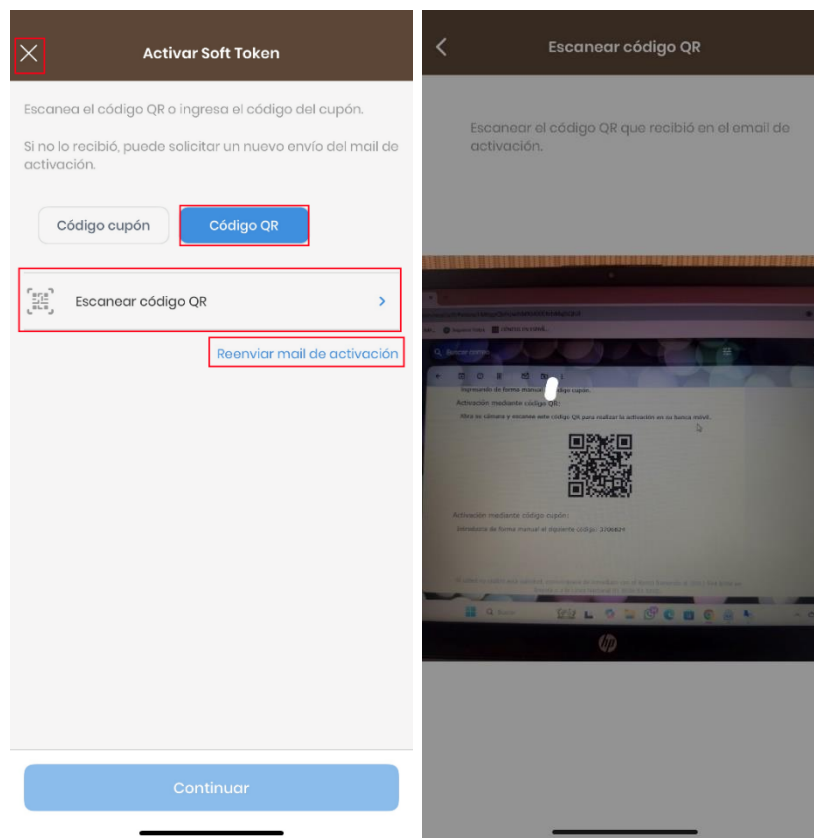
Las acciones disponibles son:

- **Develar respuesta o confirmación:** presionando en el Password peek (ojito) que se encuentra a la derecha del cuadro de texto, el cliente podrá develar u ocultar el código cupón ingresado.
- **Reenviar mail de activación:** al no recibir el código cupón en un periodo superior a 8 minutos el cliente puede solicitarlo nuevamente presionando esta opción.
- **Cancelar:** presionando esta opción y confirmando la cancelación de la operación será redirigido a la pantalla principal de la App Banco Agrario.
- **Continuar:** podrá continuar con la activación del soft-token.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	17 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Si el cliente desea activar el soft-token por medio del código QR deberá presionar el botón “Código QR”, dar permiso a la App Banco Agrario de ingresar con la cámara, escanear el código enviado al correo y se activará el soft-token dejando el mensaje del proceso exitoso.



Las acciones disponibles son:

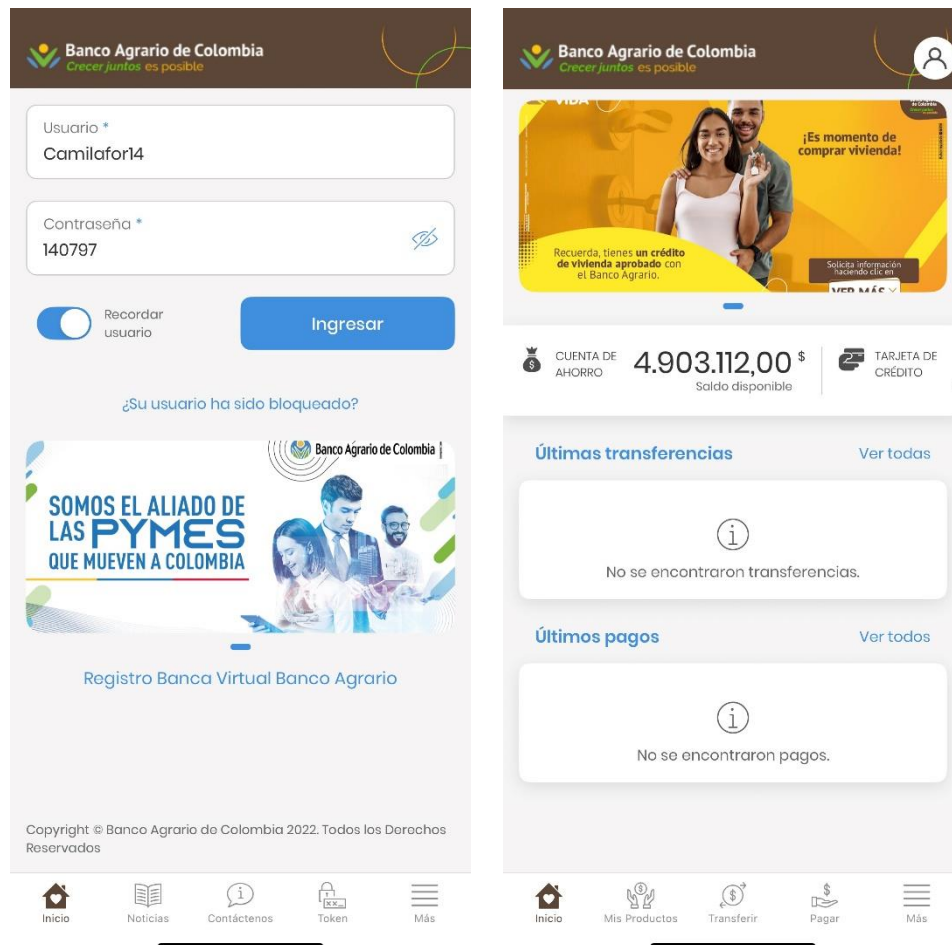
- **Reenviar mail de activación:** al no recibir el código cupón en un periodo superior a 8 minutos el cliente puede solicitarlo nuevamente presionando esta opción.
- **Cancelar:** presionando esta opción y confirmando la cancelación de la operación será redirigido a la pantalla principal de la App Banco Agrario.
- **Continuar:** podrá continuar con la activación del soft-token.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	18 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.2.1. Ingreso a la banca virtual

Tan pronto se active el soft-token el cliente debe ingresar nuevamente con su usuario y contraseña y este ya deberá ingresar directamente a la banca virtual ya que la App Banco Agrario valida el soft-token directamente.



Nota: Para el ingreso a la banca no se volverá a enviar token por medio de SMS o correo electrónico ya que el soft-token estará activo todo el tiempo y es el nuevo medio de autenticación con el que se ingresará a la web.

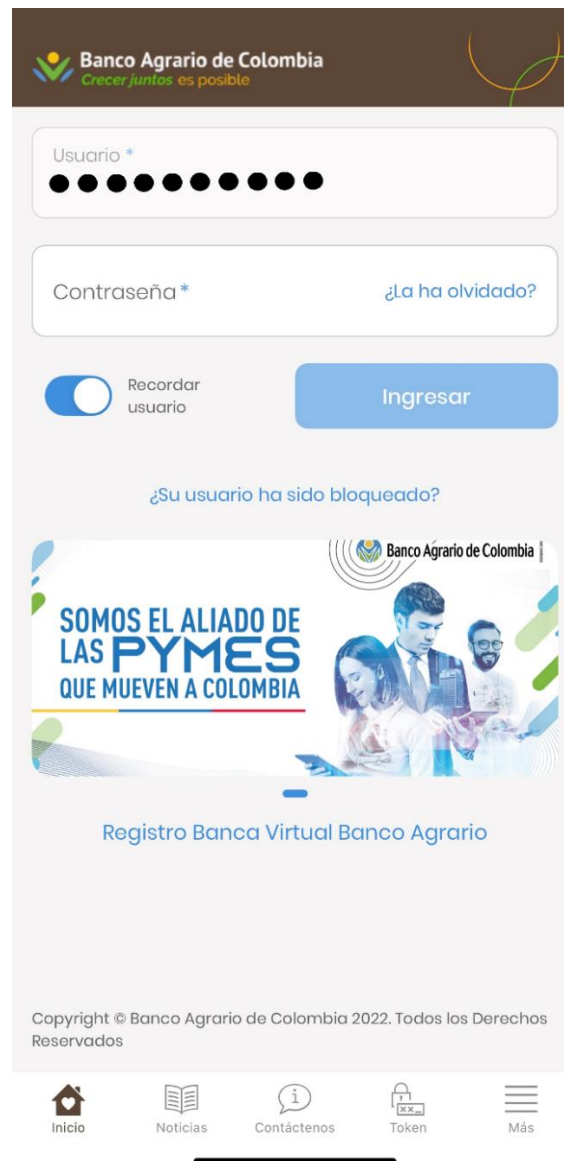
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	19 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.2.1.1. Recordar usuario

Con esta opción el cliente podrá dejar escrito su nombre de usuario de forma predeterminada, así cada vez que ingrese a la App Banco Agrario este se verá escrito de forma enmascarada.



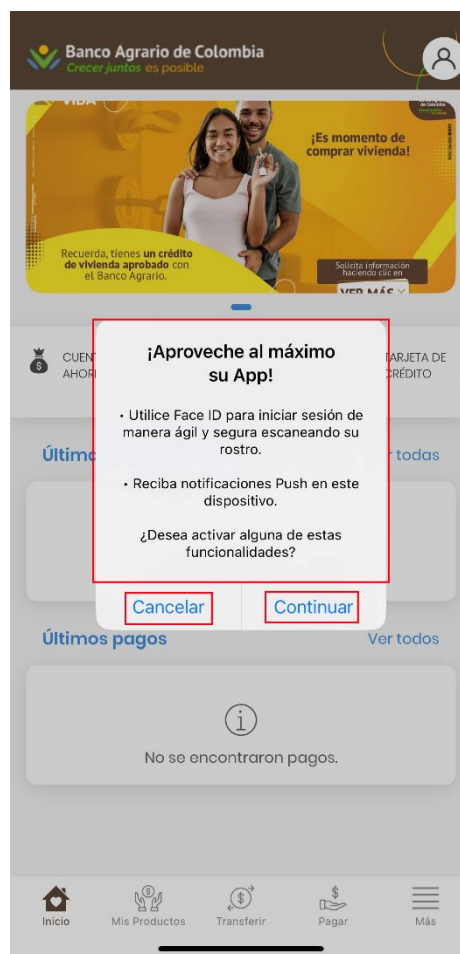
Nota: Para ingresar a la App Banco Agrario el cliente debe digitar la contraseña y presionar el botón “Ingresar”

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	20 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.2.1.2. Activar ingreso con Touch ID/Face ID.

La App Banco Agrario tiene la opción de activar el ingreso a la banca con el Touch ID para dispositivos Android o Huawei y el Face ID para dispositivos IOS, cuando el cliente haga el ingreso por primera vez con su usuario y contraseña definido se le presentará un mensaje para activar este servicio.



Las acciones disponibles son:

- **Cancelar:** presionando esta opción y confirmando la cancelación de la operación será redirigido a la pantalla principal de la App Banco Agrario.
- **Continuar:** podrá continuar con la activación Touch/Face ID.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	21 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Al dar clic en “Continuar” el cliente será redirigido a la pantalla de Configuración, donde podrá activar el ingreso con Touch ID o Face ID según dispositivo activando el switch. Tan pronto se activa el switch de Iniciar sesión con TouchID/FaceID se mostrarán los términos y condiciones que tiene la banca virtual Banco Agrario para realizar esta activación, estos se deben leer y aceptar para continuar con el proceso.


Configuración

Habilitar funciones

Iniciar sesión con FaceID

Use Face ID para ingresar de manera más ágil y segura con su FaceID.
[Ver términos y condiciones](#)

☐

Quiero recibir notificaciones

Habilite esta opción para recibir notificaciones push en este dispositivo.

☐

Idioma

Seleccione el idioma de la aplicación

English

Español

 Inicio

 Mis Productos

 Transferir

 Pagar

 Más


Términos y condiciones

no infracción.

13.12 LIMITACIÓN Y EXCLUSIÓN DE RECURSOS E INDEMNIZACIONES: Únicamente podrá obtener de Microsoft y de sus proveedores una indemnización por daños directos por un importe máximo de 5 USD. No podrá obtener indemnización alguna por daños de otra índole, incluidos los daños consecuenciales, especiales, indirectos o incidentales, ni por lucro cesante.

Esta limitación se aplica a:

- cualquier cuestión relacionada con el software, los servicios, el contenido (incluido el código) que se hallen en sitios de Internet de terceros o programas de terceros, y
- las reclamaciones por incumplimiento de contrato, incumplimiento de garantía o condición, responsabilidad objetiva, negligencia u otra responsabilidad extracontractual hasta el límite permitido por la legislación aplicable.

Se aplica incluso aunque Microsoft conociera o debiera haber conocido la posibilidad de que se produjesen los daños. También pueden producirse situaciones en las que no pueda aplicarse a su caso la limitación o exclusión precedente porque su Estado o país no admite la exclusión o limitación de daños consecuenciales, incidentales o de otra índole.

[Más información](#)

☒

Aceptar términos y condiciones

Aceptar

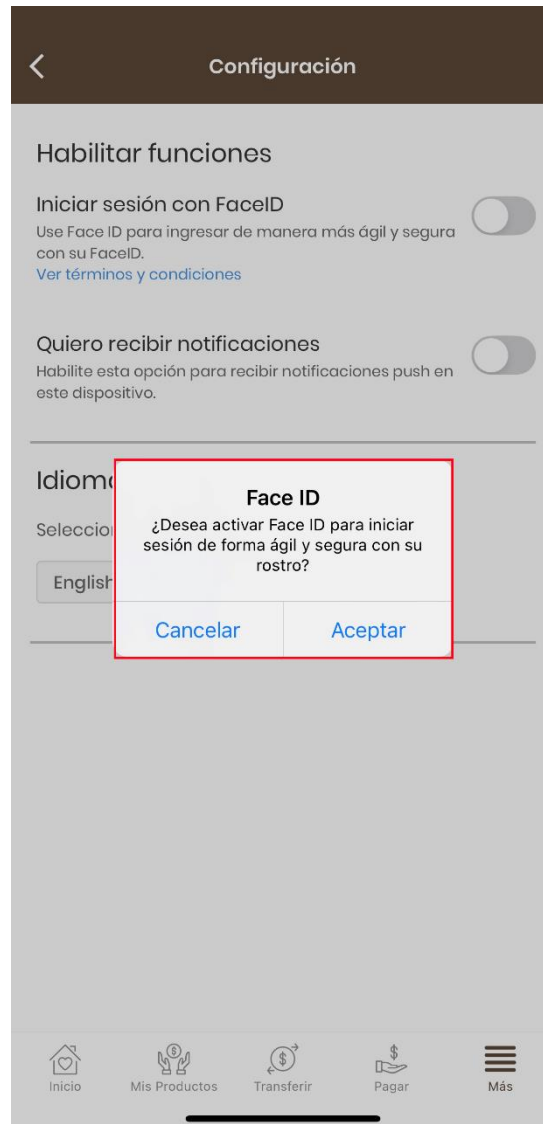
Las acciones disponibles son:

- **Cancelar:** presionando esta opción y confirmando la cancelación de la operación será redirigido a la pantalla principal de la App Banco Agrario.
- **Switch (Aceptar términos y condiciones):** botón por el cual se aceptarán los términos y condiciones leídos previamente para continuar con el proceso.
- **Aceptar:** presionando esta opción se acepta seguir con el proceso de activación de Touch ID/Face ID.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	22 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

La App Banco Agrario le solicitará al cliente aceptar este proceso de inicio de sesión y el permiso para acceder al Touch ID o Face ID.



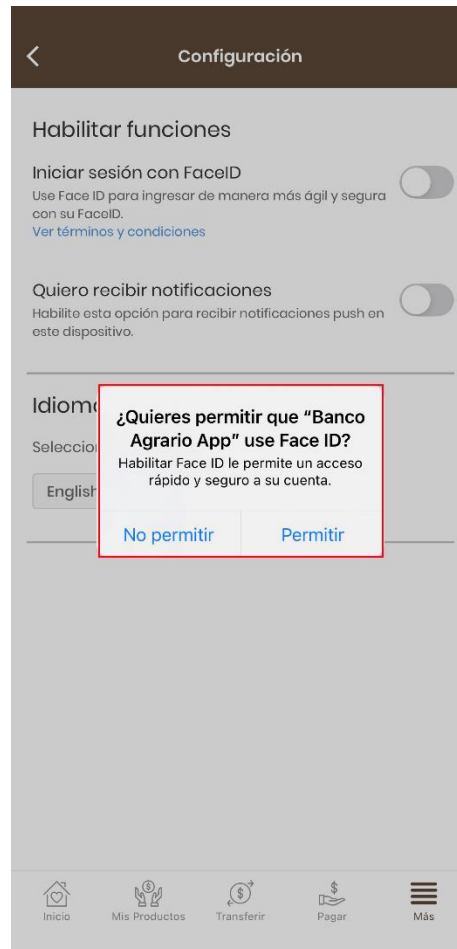
Las acciones disponibles son:

- **Cancelar:** presionando esta opción y confirmando la cancelación de la operación será redirigido a la pantalla principal de la App Banco Agrario.
- **Aceptar:** presionando esta opción se acepta seguir con el proceso de activación de Touch ID/Face ID y a acceder a los permisos del dispositivo móvil.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	23 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Se le consultará al cliente si está dispuesto a permitir que la App Banco Agrario use el Touch / Face ID



Las acciones disponibles son:

- **No Permitir:** presionando esta opción le estamos diciendo a la App Banco Agrario que no le permitimos el acceso al Touch / Face ID
- **Permitir:** presionando esta opción le estamos diciendo a la App Banco Agrario que le permitimos el acceso al Touch / Face ID

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	24 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Por último, se le confirmará al usuario la activación del inicio de sesión por Touch ID/Face ID, este proceso es más ágil y seguro ya que es el mismo método que se tiene para el desbloqueo del dispositivo móvil donde se usará la App Banco Agrario.



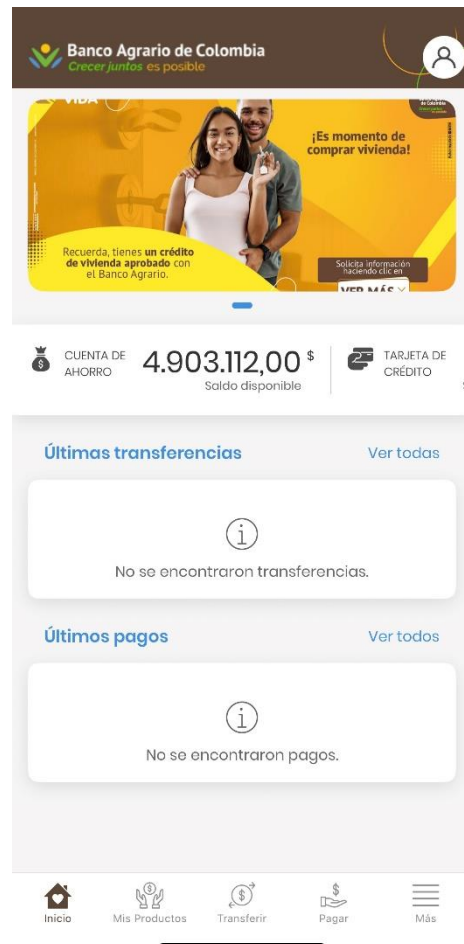
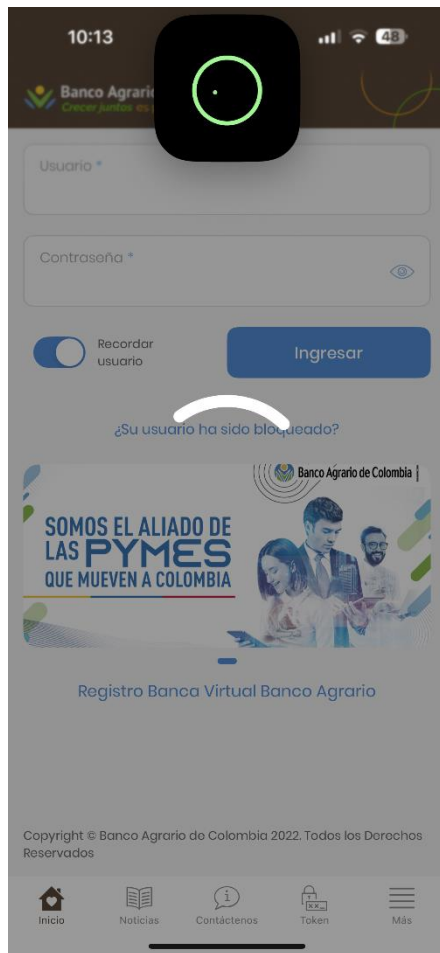
Las acciones disponibles son:

- **Aceptar:** presionando esta opción se acepta seguir con el proceso de activación de Touch ID/Face ID y a acceder a los permisos del dispositivo móvil.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	25 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Cuando vaya a realizar el ingreso por defecto se verá marcado tanto el usuario como la contraseña de forma enmascarada y al presionar el botón “**Ingresar**” se activará el Touch ID/ Face ID para realizar el ingreso correspondiente.



Nota: Si se desea desactivar esta opción de inicio de sesión se debe ingresar a la App Banco Agrario, ingresar usuario y contraseña, dirigirse a la opción “**Más**” / **Configuración** y desactivar el switch de Inicio de sesión con Touch ID/ Face ID.

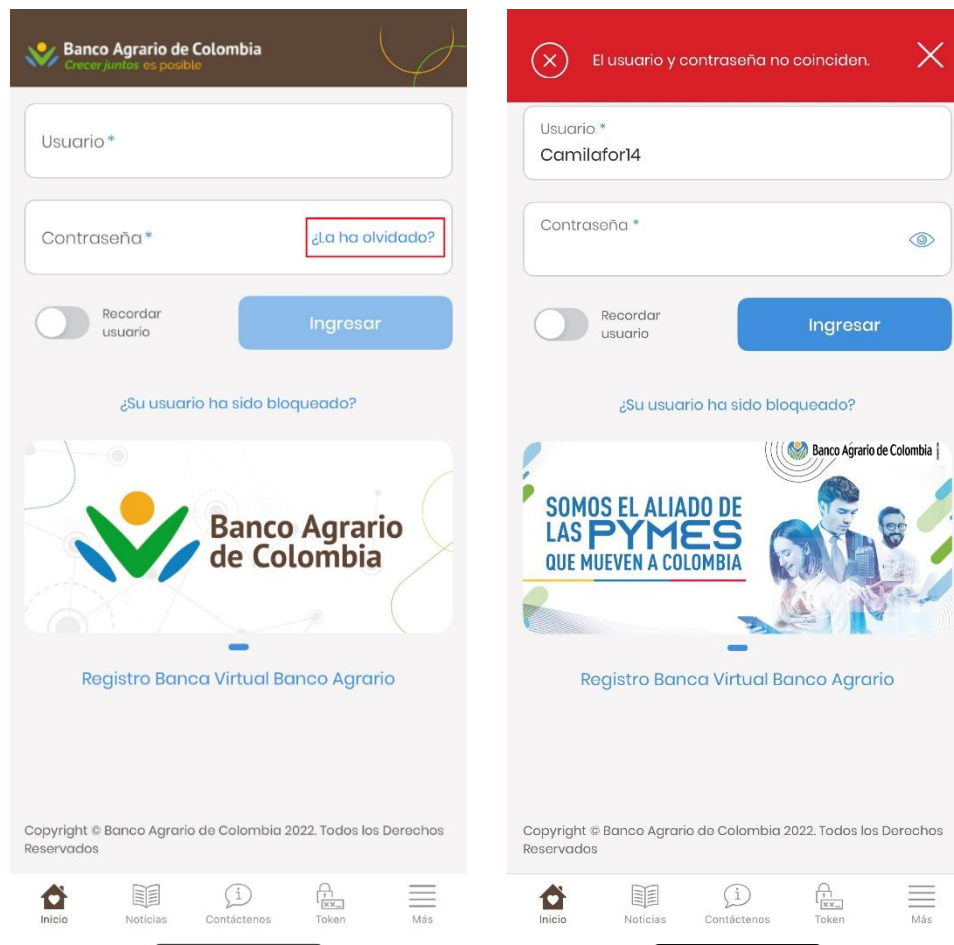
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	26 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.3. Recuperación o cambio de contraseña

Si el cliente ingresa de forma errada la contraseña se le mostrará el mensaje **“el usuario y la contraseña no coinciden”**, el cliente debe tener en cuenta que el ingreso fallido más de 3 veces de la contraseña provoca el bloqueo del cliente. Para desbloquear el mismo, podrá autogestionar su desbloqueo o deberá comunicarse con la línea del Centro De Atención Telefónica al Contac center. El sistema le mostrará el siguiente mensaje: (El cliente y contraseña no coinciden) y le llegara una notificación de que se ha bloqueado el cliente.



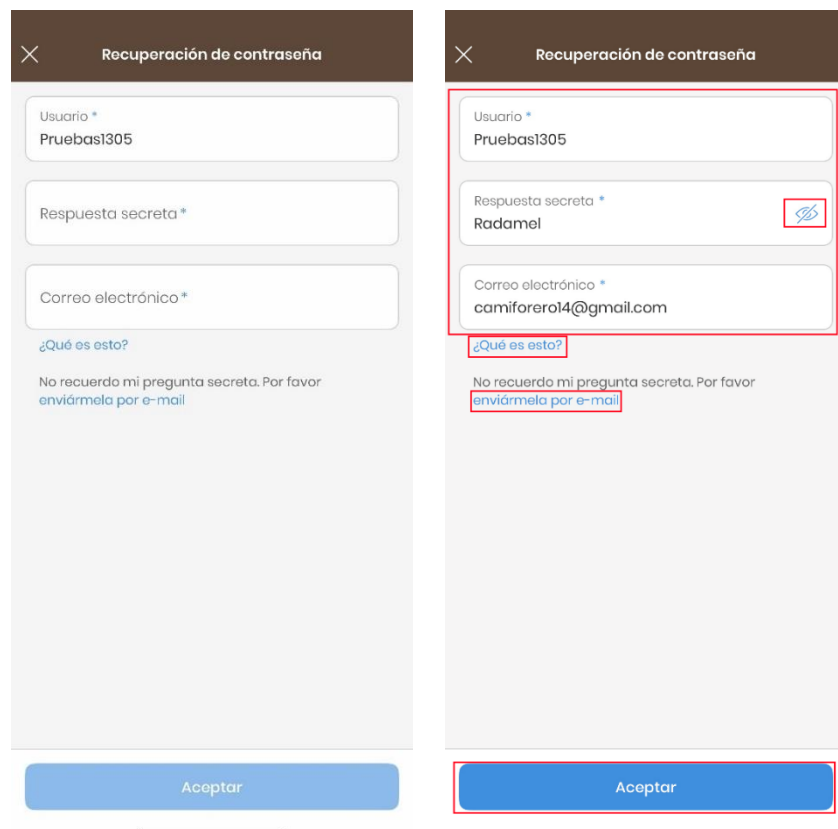
Si el cliente desea realizar la recuperación o cambio de contraseña en esta sección le permitirá al cliente obtener una nueva contraseña en caso de que lo necesite. Se debe seleccionar el enlace **“¿La ha olvidado?”**.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	27 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Para realizar la recuperación de contraseña, se solicitará al cliente que ingrese la siguiente información: respuesta a su pregunta secreta y correo electrónico, siendo ambas de carácter obligatorio.

El campo respuesta se muestra enmascarado como si fuese una contraseña (con *), por lo que, si el cliente desea ver lo que está escribiendo, debe seleccionar el icono del ojito para “Ver caracteres”.



Las acciones disponibles son:

- **Cancelar el proceso:** al seleccionar el icono “X” ubicado en la parte superior izquierda de la pantalla, el cliente será dirigido a la pantalla de login.
- **Develar respuesta:** presionando en el Password peek (ojito) que se encuentra a la derecha en el cuadro de texto, el cliente podrá develar u ofuscar la respuesta ingresada.
- **¿Qué es esto?:** Le dará información al cliente de porque se solicita el correo electrónico en el formulario.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	28 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- **Enviármela por e-mail:** Es una opción para realizar recordatorio de la pregunta secreta creada en caso de no recordarla.
- **Recuperar contraseña:** al seleccionar “Aceptar” el sistema enviará una contraseña autogenerada por correo electrónico al cliente.

Si la información es correcta se enviará una nueva contraseña temporal al correo electrónico registrado.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

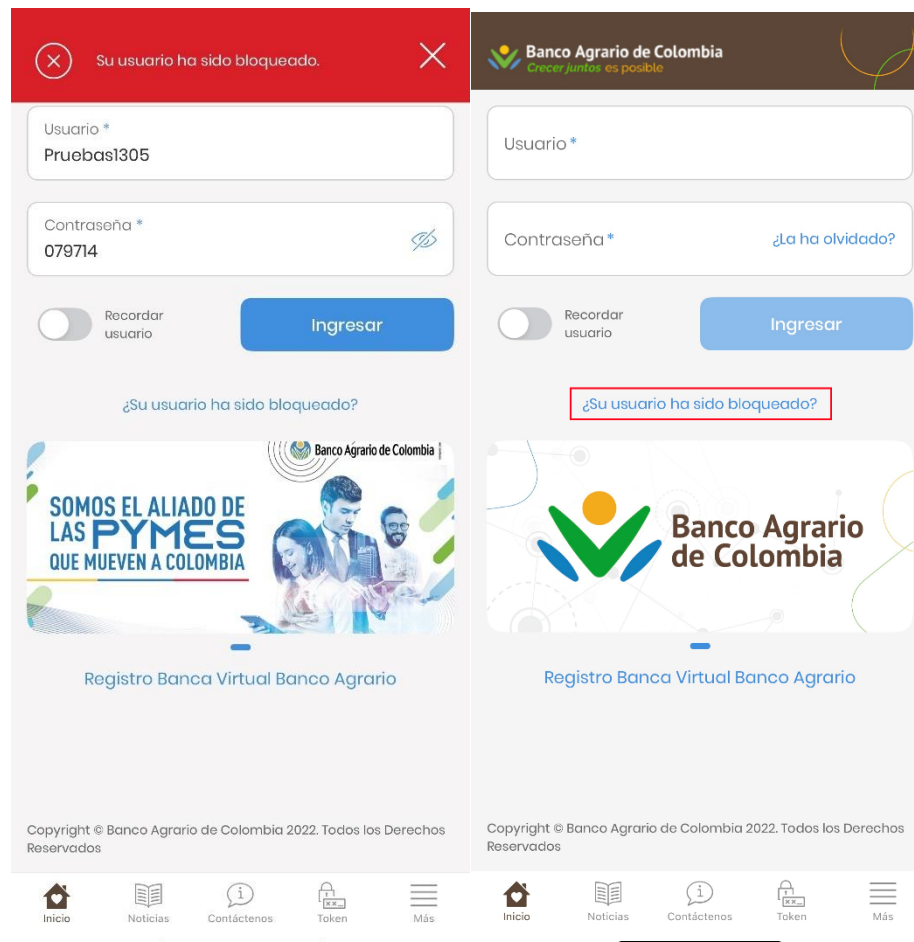
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	29 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.4. Desbloqueo de usuario en línea

3.4.1. Usuario con estado Bloqueado

Esta funcionalidad permite a un cliente que se haya bloqueado por ingresos fallidos de algún dispositivo de seguridad poder desbloquearse sin tener que solicitarlo al Administrador del sitio virtual o mediante solicitud formal al banco.

Se podrá acceder a esta funcionalidad desde el enlace “¿Su usuario ha sido bloqueado?” ubicado en la pantalla principal de la App Banco Agrario.

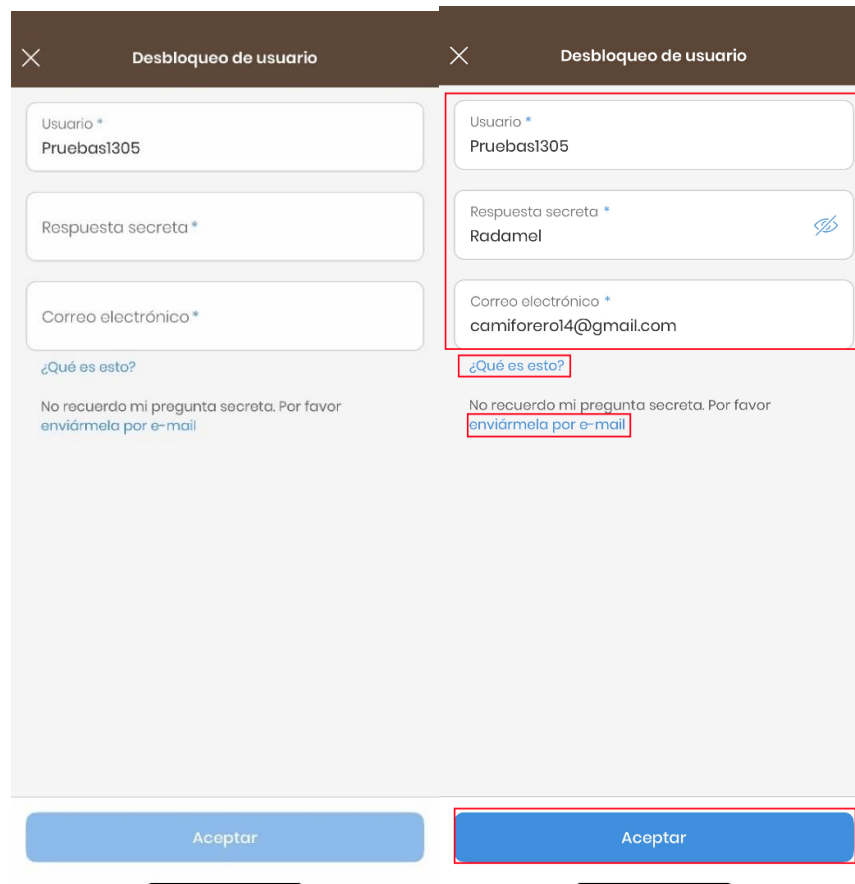


“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	30 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Se solicitará el ingreso de la siguiente información: respuesta a la pregunta secreta y correo electrónico del cliente, siendo ambos obligatorios



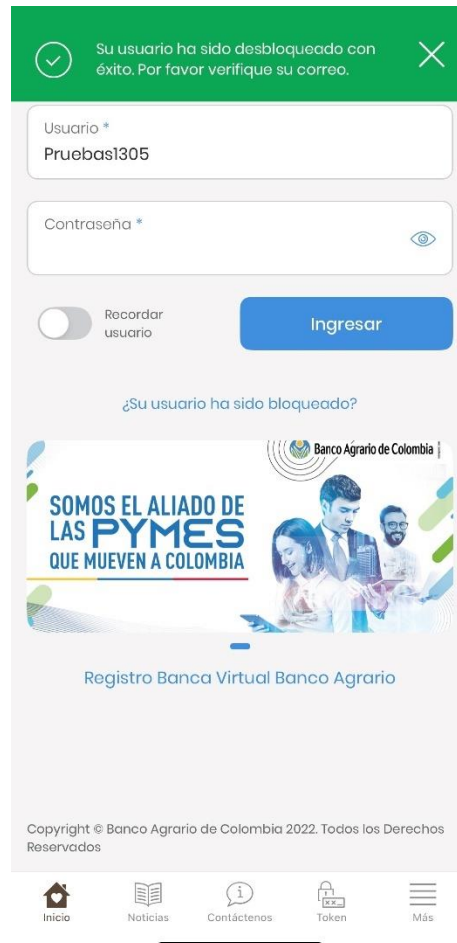
Las acciones disponibles son:

- **Cancelar el proceso:** al seleccionar el icono “X” ubicado en la parte superior izquierda de la pantalla, el cliente será dirigido a la pantalla de login.
- **Develar respuesta:** presionando en el Password peek (ojito) que se encuentra a la derecha en el cuadro de texto, el cliente podrá develar u ofuscar la respuesta ingresada.
- **¿Qué es esto?:** Le dará información al cliente de porque se solicita el correo electrónico en el formulario.
- **Enviármela por e-mail:** Es una opción para realizar recordatorio de la pregunta secreta creada en caso de no recordarla.
- **Desbloquear usuario:** al seleccionar “Aceptar” el sistema enviará una contraseña autogenerada por correo electrónico al cliente.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	31 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Si la información es correcta se genera el desbloqueo en línea del cliente para que este acceda a la banca virtual con la contraseña enviada al correo electrónico con la confirmación del desbloqueo.



Las acciones disponibles son:

- **Cancelar el proceso:** al seleccionar el icono “X” en la parte superior derecha se cerrará la ventana y será dirigido a la pantalla de ingreso.

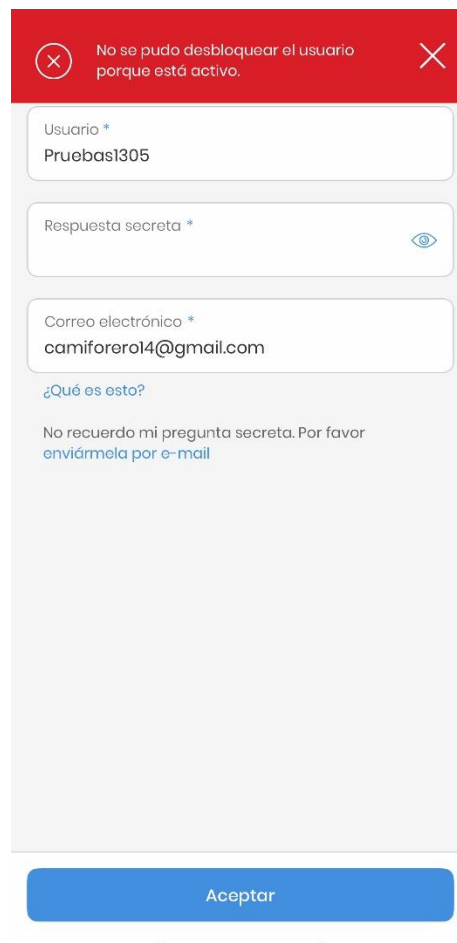
Nota: El cliente debe tener en cuenta que, si el bloqueo se realizó por parte del banco por seguridad, el cliente debe acercarse a una oficina o llamar a la línea nacional o Bogotá para solicitar el desbloqueo.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	32 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.4.2. Usuario con estado Activo

En caso de que el cliente no se encuentra bloqueado, luego de validar la respuesta secreta, se mostrará un mensaje de error indicando que el cliente no puede ser desbloqueado porque se encuentra Activo.



Las acciones disponibles son:

- **Cancelar el proceso:** al seleccionar el icono “X” en la parte superior derecha se cerrará la ventana y será dirigido a la pantalla de ingreso.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	33 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.5. Publicidad área pública

Esta funcionalidad permite presentar promociones de productos, de campañas, de marketing u otro tipo de comunicaciones en formato de banner a través de las diferentes secciones de la banca virtual. Dependiendo del lugar que se encuentre el cliente, dicha publicidad podrá ser rotativa.

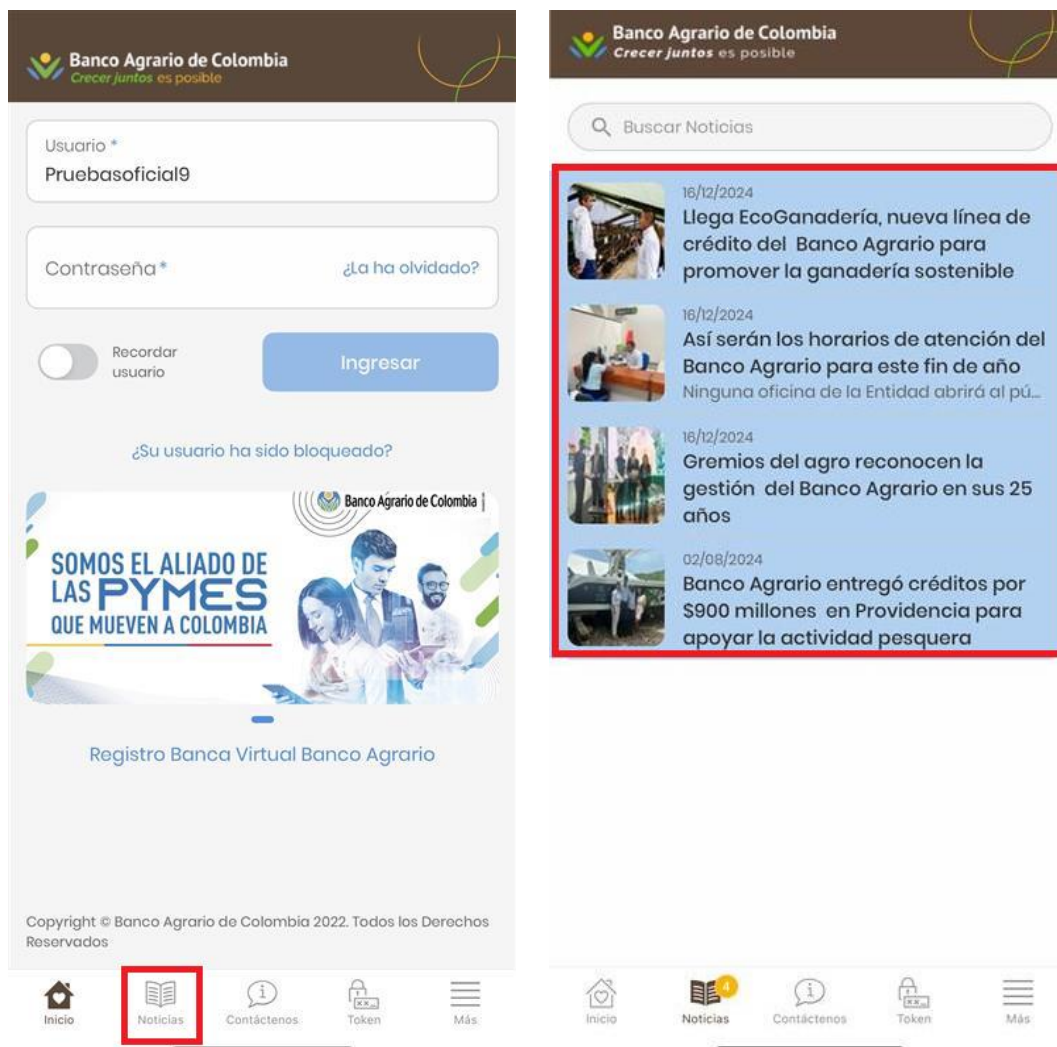


“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	34 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.6. Noticias

En esta sección el cliente encontrará la última información del Banco Agrario de interés para el público en general.



Las acciones disponibles son:

- **Ingresar a la noticia:** al seleccionar la noticia de interés redireccionará a cliente a la lectura de esta.
- **Inicio:** presionando el botón inicio el cliente puede volver a la pantalla principal.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	35 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Al ingresar a la noticia podrá hacer lectura de esta noticia o de las que están publicadas desde la misma pantalla, dando clic sobre las flechas que se observan al lado del botón.



Las acciones disponibles son:

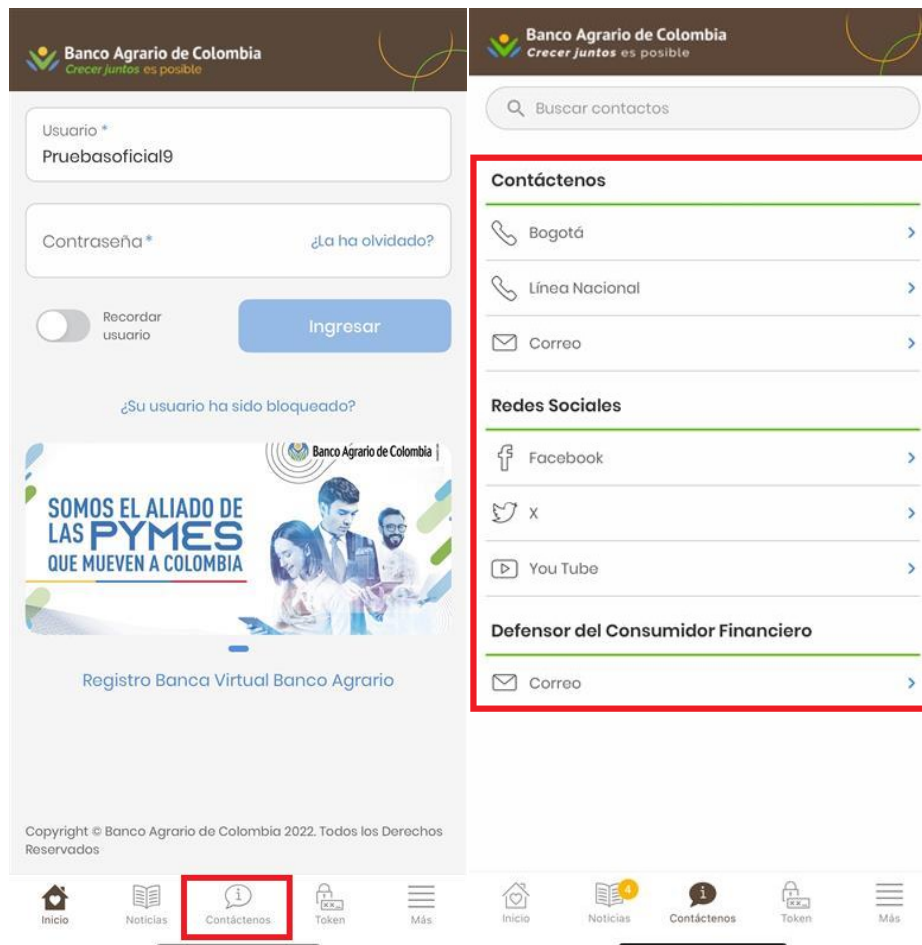
- **Anterior:** al presionar sobre el botón (<) que se encuentra ubicado en la pantalla superior izquierda, se devuelve a la opción de visualización de todas las noticias.
- **Siguiente y Anterior:** al presiona sobre los botones ubicados en la parte inferior izquierda de la pantalla se puede ir de una noticia a otra.
- **Compartir:** Se puede compartir la noticia por los diferentes medios seleccionados por el dispositivo móvil.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	36 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.7. Contactenos

En esta sección se despliegan los canales de atención dispuestos por el Banco para que el cliente se pueda comunicar con el Banco Agrario.



Las acciones disponibles son:

- **Ingresar a contáctenos:** al seleccionar la noticia de interés redireccionará a cliente a la lectura de esta.
- **Inicio:** presionando el botón inicio el cliente puede volver a la pantalla principal.

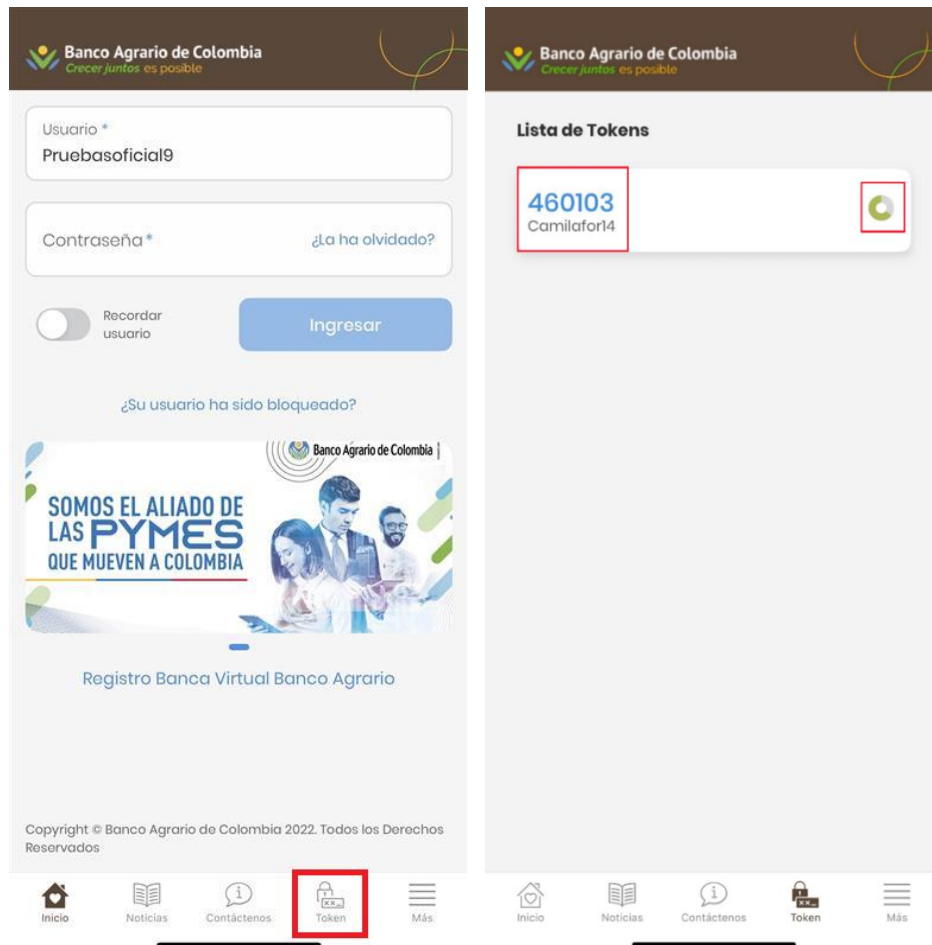
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	37 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.8. Token

En esta sección el cliente podrá visualizar de forma continua el soft-token asociados al dispositivo movil con los cuales podrá iniciar sesión, realizar transacciones monetarias y no monetarias dentro de la WEB.

Este soft-token tiene duración de 30 segundos, es posible visualizarlo sin necesidad de tener acceso a internet.



Las acciones disponibles son:

- **Inicio:** al seleccionar la noticia de interés redireccionará a cliente a la lectura de esta.

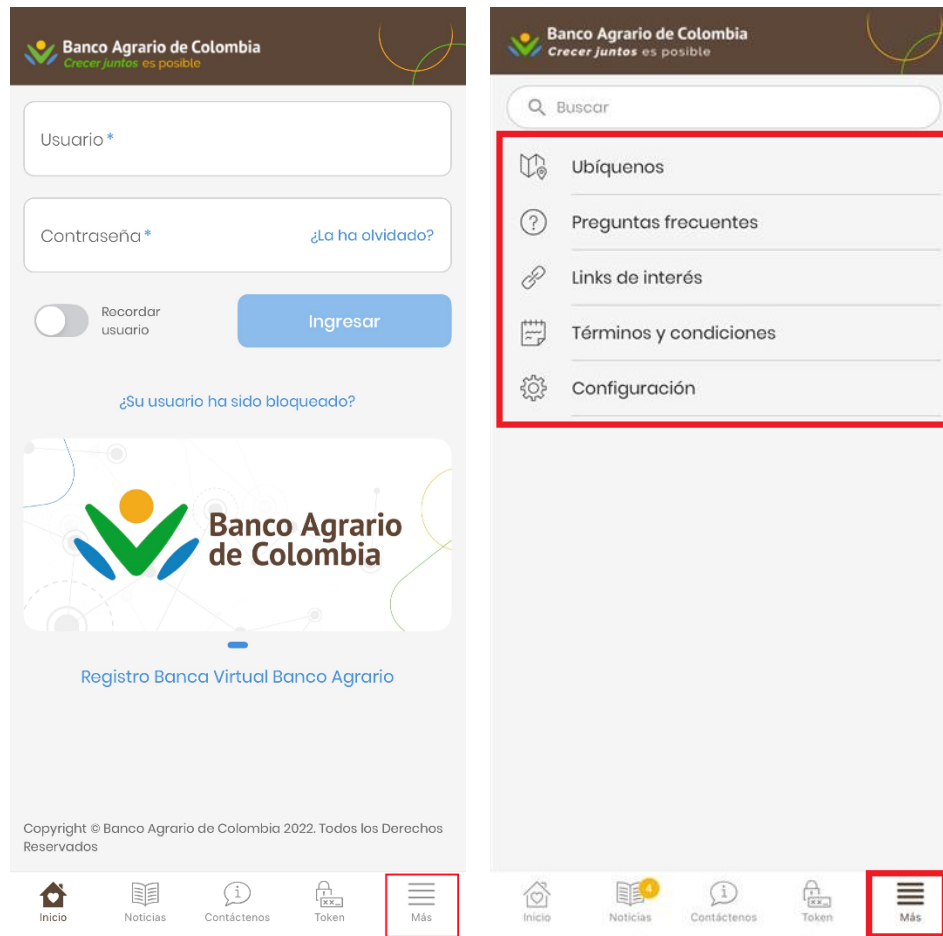
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	38 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.9. Menú principal área publica

Ingresando por la opción “Mas” podrá acceder al menú general de la banca virtual versión APP del área pública, donde se muestran las siguientes opciones:

- Ubíquenos
- Links de interés
- Configuración
- Preguntas frecuentes
- Términos y condiciones



Las acciones disponibles son:

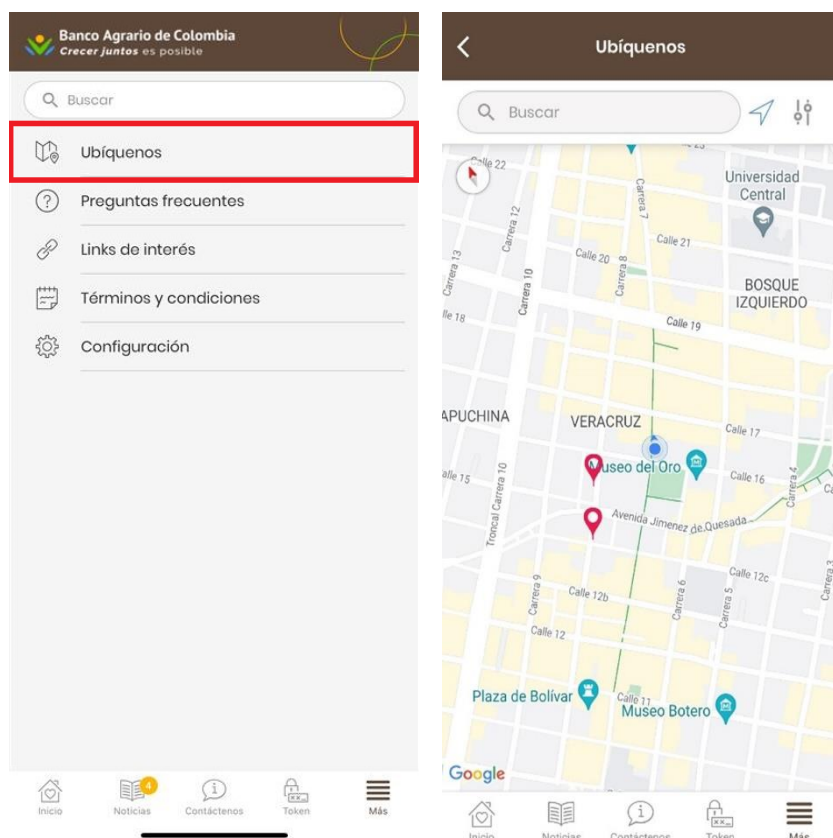
- **Inicio:** al seleccionar la noticia de interés redireccionará a cliente a la lectura de esta.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	39 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.9.1. Ubíquenos

En esta sección se presenta un mapa de geolocalización donde se mostrarán las oficinas, corresponsales bancarios y cajeros automáticos más cercanos a la ubicación del dispositivo móvil del cliente.



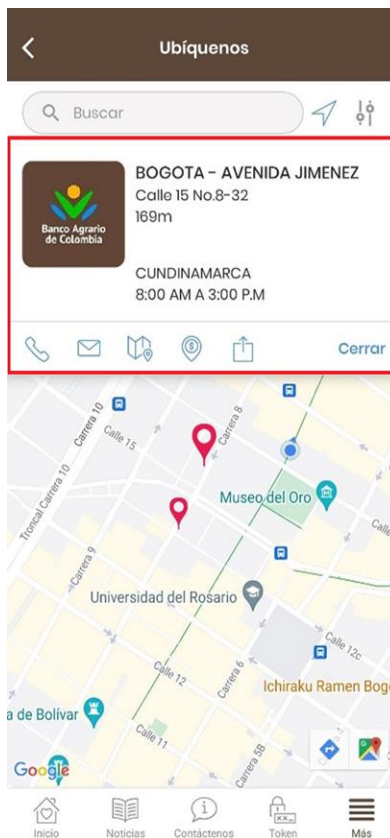
Las acciones disponibles son:

- **Inicio:** al seleccionar la noticia de interés redireccionará a cliente a la lectura de esta.
- **Anterior:** al presionar sobre el botón (<) que se encuentra ubicado en la pantalla superior izquierda, se devuelve a la opción de visualización de todas las noticias.
- **Punto de referencia:** Al seleccionar el punto de referencia rojo ubicado en el mapa llevara al cliente a la información de esa oficina, cajero o corresponsal.
- **Buscar:** Se puede buscar la oficina, cajero o corresponsal por nombre propio o del barrio en el que se encuentra.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	40 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Al seleccionar uno de esos puntos, le mostrará al cliente la información de ubicación exacta del punto seleccionado, y las opciones disponibles para contactarlo: llamada telefónica, enviar correo electrónico, indicaciones para llegar, la ubicación del dispositivo y compartir la ubicación.



Las acciones disponibles son:

- **Inicio:** al seleccionar la noticia de interés redireccionará a cliente a la lectura de esta.
- **Anterior:** al presionar sobre el botón (<) que se encuentra ubicado en la pantalla superior izquierda, se devuelve a la opción de visualización de todas las noticias.
- **Buscar:** Se puede buscar la oficina, cajero o corresponsal por nombre propio o del barrio en el que se encuentra.
- **Llamar:** Se mostrará el número telefónico al cual se puede comunicar para más información
- **Mensaje:** Se mostrará el correo electrónico asociado a la oficina para más información

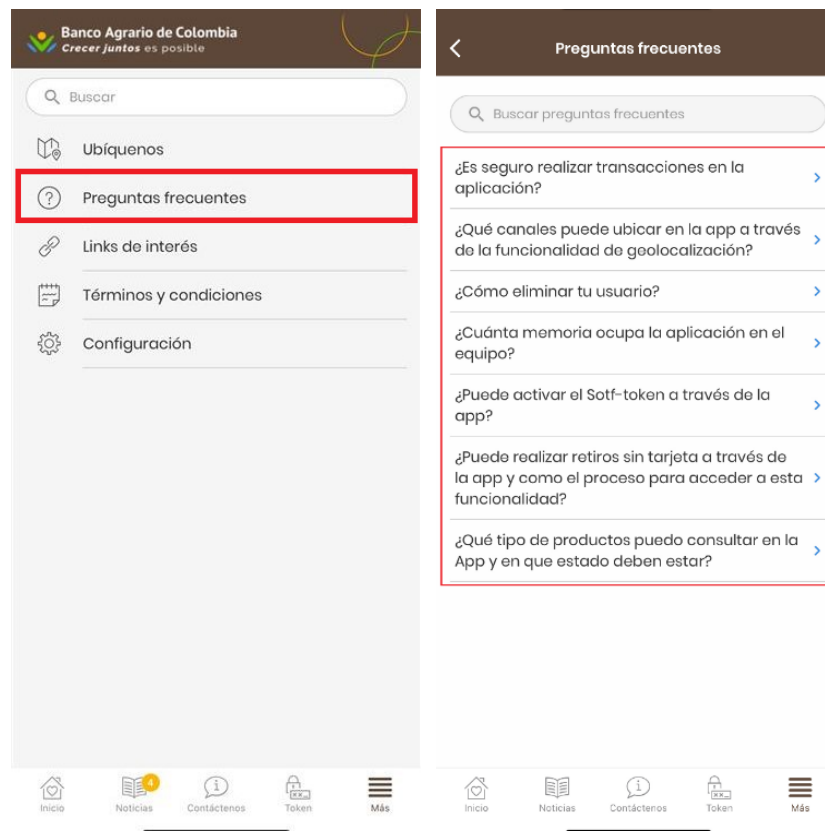
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	41 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- **Mapa:** Se abrirá con la aplicación Google Maps donde le indicará al cliente como llegar a la oficina.
- **Ubicación del dispositivo:** se mostrará donde está ubicado el cliente actualmente.
- **Compartir:** se puede compartir la ubicación y datos de la oficina por medio de las redes sociales.
- **Cerrar:** se puede cerrar la pestaña de información de la oficina.

3.9.2. Preguntas Frecuentes

En esta sección se muestran las consultas más comunes acerca del Banco o tramites de la Banca Virtual, y al dar clic sobre cada una se presenta la respectiva respuesta.



Las acciones disponibles son:

- **Inicio:** al seleccionar la noticia de interés redireccionará a cliente a la lectura de esta.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	42 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- **Anterior:** al presionar sobre el botón (<) que se encuentra ubicado en la pantalla superior izquierda, se devuelve a la opción de visualización de todas las noticias.
- **Pregunta:** al seleccionar la pregunta se podrá visualizar la respuesta.

En la parte inferior de la pantalla se visualizan las flechas por las que puedes navegar hacia la siguiente o la anterior pregunta. Desde el botón '**compartir**' se visualizan las aplicaciones habilitadas en el dispositivo móvil.



Las acciones disponibles son:

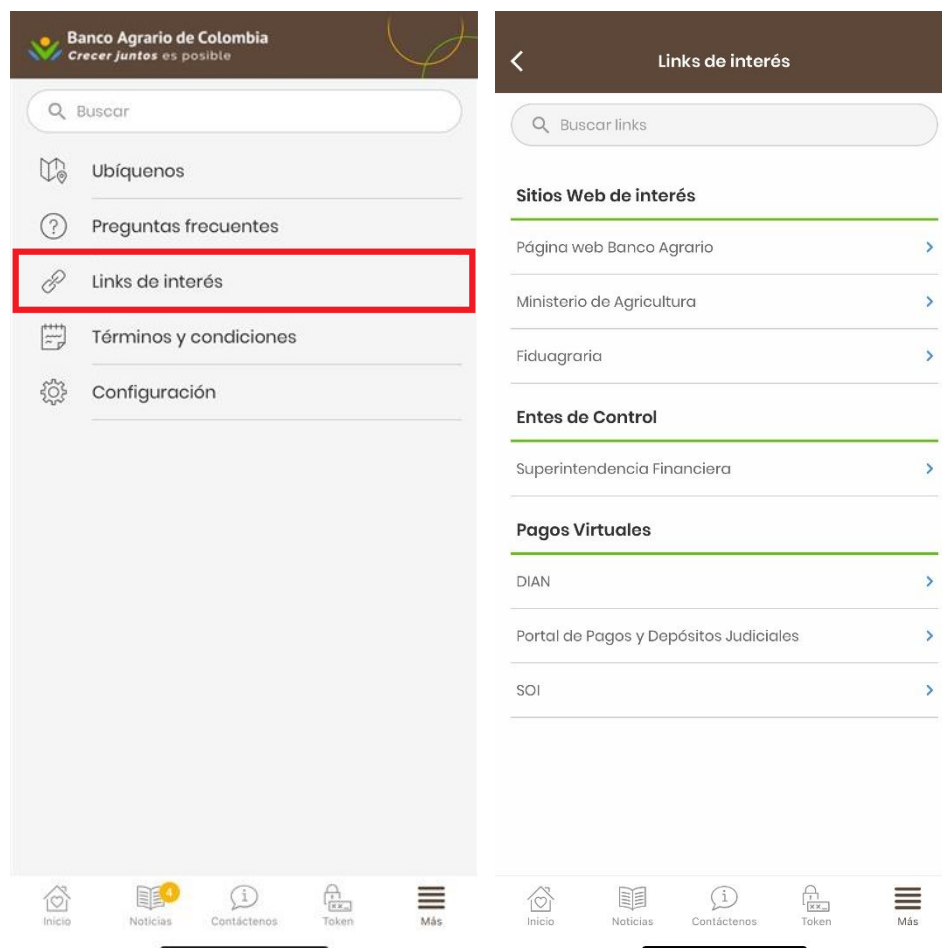
- **Anterior:** al presionar sobre el botón (<) que se encuentra ubicado en la pantalla superior izquierda, se devuelve a la opción de visualización de todas las preguntas.
- **Siguiente y Anterior:** al presiona sobre los botones ubicados en la parte inferior izquierda de la pantalla se puede ir de una pregunta a otra.
- **Compartir:** Se puede compartir la noticia por los diferentes medios seleccionados por el dispositivo móvil.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	43 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.9.3. Links de interés

En esta sección se visualizan los principales sitios de la web, incluyendo la página del Banco y entidades afines a este, y al seleccionarlás sobre cada una de estas, te direccionará a la página respectiva.



Las acciones disponibles son:

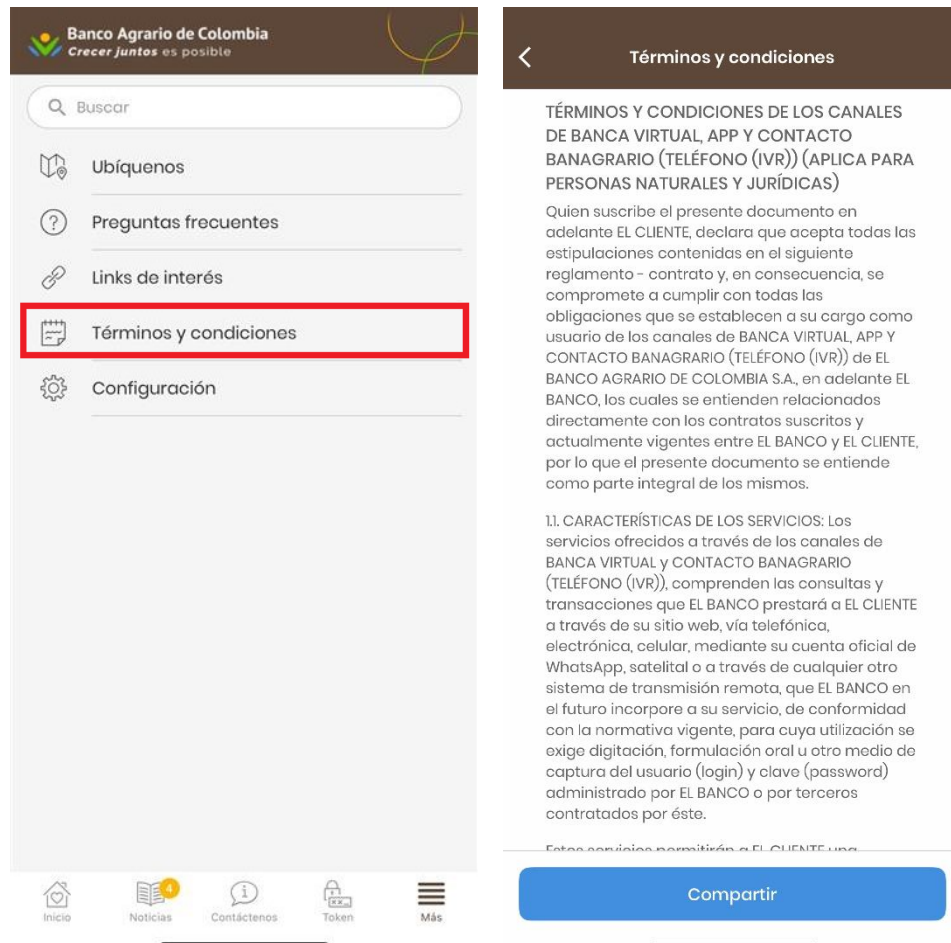
- **Inicio:** al seleccionar la noticia de interés redireccionará a cliente a la lectura de esta.
- **Anterior:** al presionar sobre el botón (<) que se encuentra ubicado en la pantalla superior izquierda, se devuelve a la opción de visualización de todas las noticias.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	44 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.9.4. Términos y condiciones

En esta sección encontrarás el contrato respectivo para los canales de Banca Virtual, App y Contacto Banagrario, y en la parte inferior el botón **‘Compartir’**.



Las acciones disponibles son:

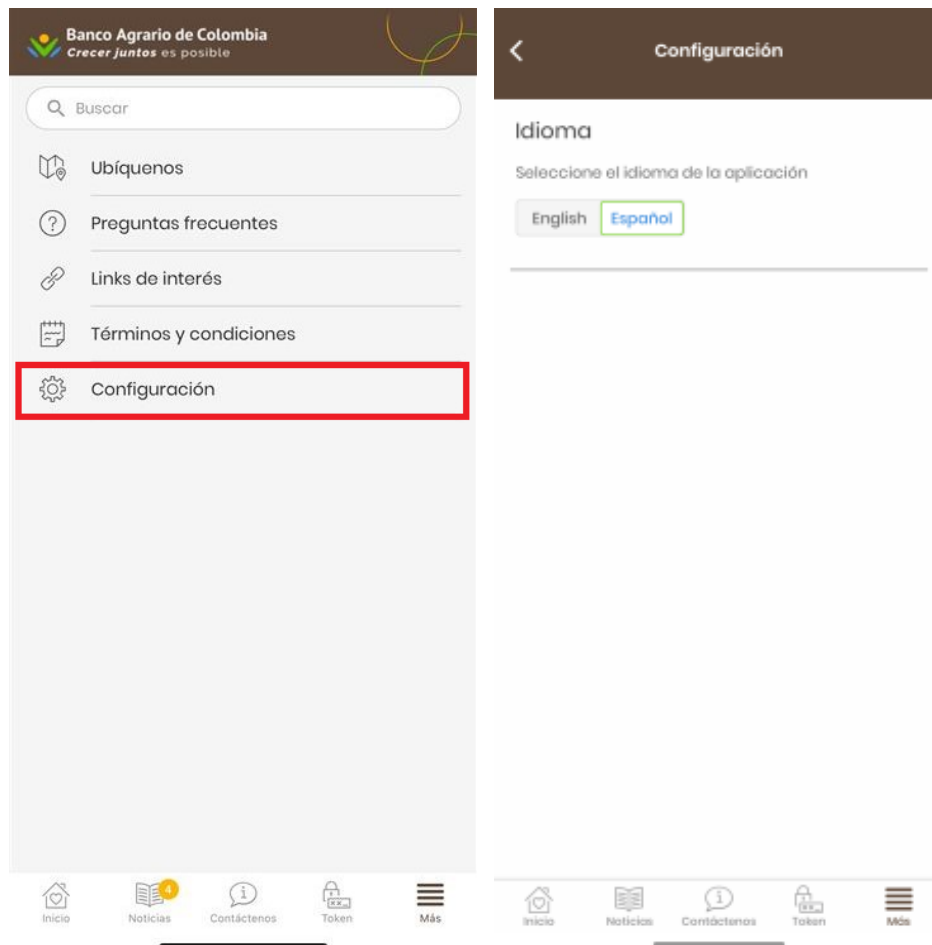
- **Anterior:** al presionar sobre el botón (<) que se encuentra ubicado en la pantalla superior izquierda, se devuelve a la opción de visualización de todas las noticias.
- **Compartir:** se podrá compartir esta información por medio de las diferentes redes sociales.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	45 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

3.9.5. Configuración

En esta sección desde el área pública se podrá visualizar y definir el idioma de la App (español / english) a la preferencia del cliente.



Las acciones disponibles son:

- **Inicio:** al seleccionar la noticia de interés redireccionará a cliente a la lectura de esta.
- **Anterior:** al presionar sobre el botón (<) que se encuentra ubicado en la pantalla superior izquierda, se devuelve a la opción de visualización de todas las noticias.
- **Seleccionar idioma:** para realizar el cambio de idioma se debe seleccionar el campo “English” o “Español”.

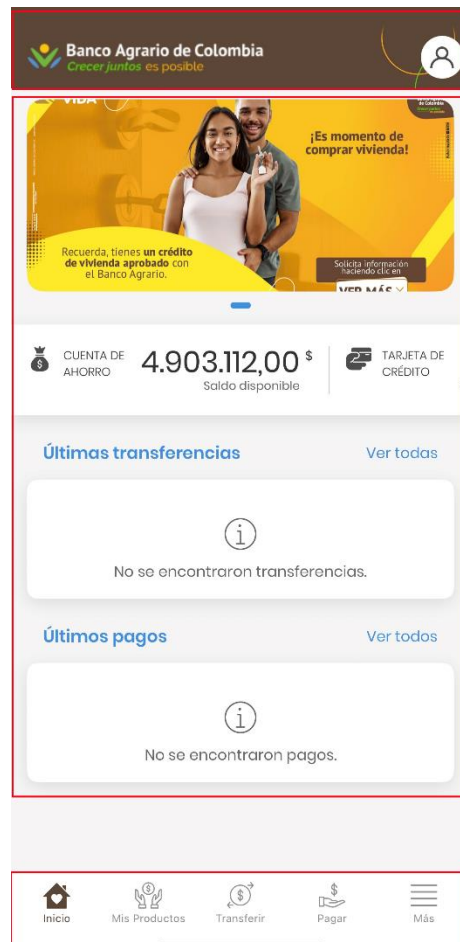
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	46 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

4. ENTORNO DE TRABAJO

La banca virtual cuenta con una serie de acciones, enfocadas a brindarle al cliente un acceso simple e intuitivo, por esta razón el entorno de trabajo se divide en tres secciones:

- Barra superior
- Menú de acceso rápido
- Menú principal



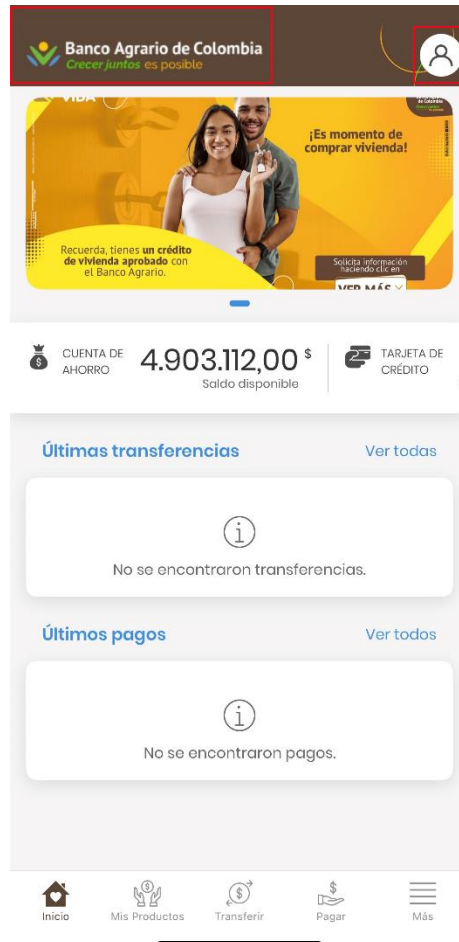
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	47 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

4.1. Barra superior

Para los clientes autenticados en la Banca Virtual, encontrarán una barra superior que está compuesta por:

- **Logo:** Se muestra el logo del banco.
- **Menú de cliente:** Presionando esta opción se mostrará la información del cliente y permitirá al cliente administrar su configuración de seguridad y datos personales.



En la barra superior se encuentra el acceso a la información del cliente, dicho acceso mostrará el nombre del cliente, dependiendo de la resolución que se encuentre.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	48 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Al hacer clic sobre el mismo, se mostrará la siguiente información:

- **Último acceso:** Esta información es importante para el cliente para tener un control de acceso.
- **Último cambio contraseña:** Se mostrará la última vez que el cliente modificó su contraseña.
- **IP terminal último acceso:** Se mostrará la última dirección IP desde la cual el cliente accedió.
- **Motivo de la última salida:** Se mostrará el motivo de cierre de la última sesión del cliente. Los posibles motivos son: Sesión expirada, Sesión cerrada, Sesión duplicada
- **Duración última sesión:** Se mostrará el tiempo de duración de la última sesión del cliente.
- **Cambiar contraseña:** Al presionar esta opción se enviará al cliente a la funcionalidad de Cambiar contraseña.
- **Cambiar datos personales:** Al presionar esta opción se enviará al cliente a la funcionalidad de Configuración personal.
- **Cambiar pregunta secreta:** Al presionar esta opción se enviará al cliente a la funcionalidad de Cambiar pregunta secreta.
- **Cerrar sesión:** permitirá al usuario cerrar la sesión de forma segura.


Mi perfil


LEON DE JESUS QUINTERO ROJAS
 Último login: 19 de jun. de 2025 - 15:52
 Último cambio de contraseña:
 16 de jun. de 2025 - 14:25

 Cambiar contraseña

 Cambiar datos personales

 Cambiar pregunta secreta

 Cerrar sesión

Las acciones disponibles son:

- **Cerrar:** al presionar el botón “X” el cliente será redireccionado a la página principal.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	49 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

4.1.1. Cambiar contraseña desde la parte privada

En esta sección el cliente tiene la oportunidad de realizar el cambio de contraseña desde el área privada de la App Banco Agrario.



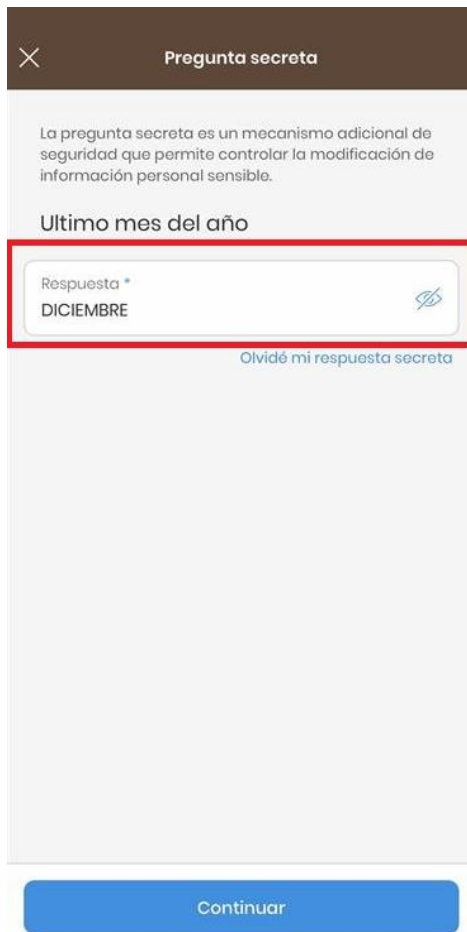
Las acciones disponibles son:

- **Cerrar:** al presionar el botón “X” el cliente será redireccionado a la página principal.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	50 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Al dar clic en “*Cambiar Contraseña*” el cliente será direccionado a una nueva ventana, donde debe responder la pregunta secreta registrada y continuar con el proceso dando clic en el botón ‘Continuar’.



Las acciones disponibles son:

- **Cerrar:** al presionar el botón “X” el cliente será redireccionado a la página principal.
- **Develación de respuesta:** presionando en el Password peek (ojito) que se encuentra a la derecha en el cuadro de texto, el cliente podrá develar u ofuscar la respuesta ingresada.
- **Olvide mi respuesta secreta:** presionando el enlace se podrá realizar recuperación de la respuesta a la pregunta secreta que será enviada por correo electrónico.
- **Continuar:** al presionar esta opción direcciona al siguiente paso del proceso.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	51 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Si la respuesta es correcta, el cliente será enviado a una nueva pantalla donde deberá ingresar una nueva contraseña generada por el cliente teniendo en cuenta que esta sea de 6 caracteres numéricos, no puede contener 3 números consecutivos o repetidos. Posterior a la confirmación, la APP le arrojará un mensaje informando el cambio exitoso.

La clave de acceso deberá tener las siguientes características:

- Debe contener números.
- Longitud de 6 caracteres.
- No permite Números consecutivos o repetidos. (Ejemplo: 123 o 333) a partir del tercer dígito.
- No puede cambiar la contraseña por las últimas 5 claves utilizadas.
- No utilizar su fecha de expedición o fecha de Nacimiento.
- No tendrá la opción de copiar y pegar.


Contraseña

Para actualizar su contraseña, ingrese la contraseña actual, y luego su nueva contraseña.

Último cambio: 9 de may. de 2025 - 7:45

Contraseña actual *
198341

Nueva contraseña *
258063

Fortaleza de la contraseña: Muy segura

- La longitud debe ser de 6 caracteres numéricos.
- No puede contener 3 números consecutivos o repetidos después del tercer carácter.

Repetir nueva contraseña *
258063

No puede cambiar la contraseña por las últimas 5 claves utilizadas.

Confirmar


Su contraseña fue actualizada con éxito.


JUAN FERNANDO VILLEGAS CORREA
Último login: 20 de mar. de 2025 - 20:16
Último cambio de contraseña:
28 de feb. de 2025 - 13:33


Cambiar contraseña


Datos Personales


Cambiar pregunta secreta


Cerrar sesión

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	52 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Las acciones disponibles son:

- **Anterior:** al presionar el botón que se encuentra en la parte superior izquierda el cliente será redireccionado al paso anterior.
- **Develación de respuesta:** presionando en el Password peek (ojito) que se encuentra a la derecha en el cuadro de texto, el cliente podrá develar u ofuscar la respuesta ingresada.
- **Confirmar:** al presionar esta opción direcciona al siguiente paso del proceso.

4.1.2. Cambiar datos personales

En esta sección el cliente tiene la oportunidad de validar los datos registrados en la banca virtual o configurar nuevo número de celular alternativo como segunda opción.

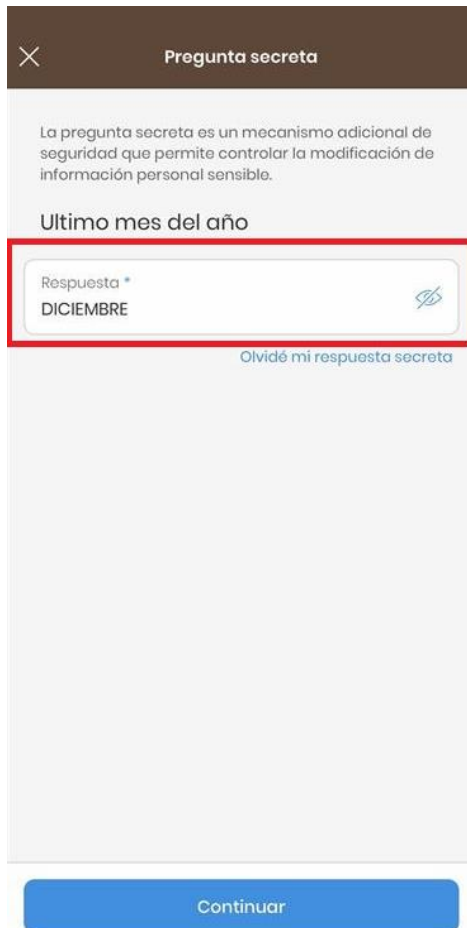


Las acciones disponibles son:

- **Cerrar:** al presionar el botón “X” el cliente será redireccionado a la página principal.

Al dar clic en “*Cambiar Datos Personales*” el cliente será direccionado a una nueva ventana, donde debe responder la pregunta secreta registrada y continuar con el proceso dando clic en el botón “*Continuar*”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	53 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		



Las acciones disponibles son:

- **Cerrar:** al presionar el botón “X” el cliente será redireccionado a la página principal.
- **Develación de respuesta:** presionando en el Password peek (ojito) que se encuentra a la derecha en el cuadro de texto, el cliente podrá develar u ofuscar la respuesta ingresada.
- **Olvide mi respuesta secreta:** presionando el enlace se podrá realizar recuperación de la respuesta a la pregunta secreta que será enviada por correo electrónico.
- **Continuar:** al presionar esta opción direcciona al siguiente paso del proceso.

Si la respuesta es correcta, el cliente será enviado a una nueva pantalla donde podrá validar los datos registrados en la banca o ingresar número opcional.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	54 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		


Datos Personales

Nombre de usuario
Camilafor14

Nombre
LEON DE JESUS

Apellido
QUINTERO ROJAS

Tipo de documento
Cédula de Ciudadanía

Número de documento
70161800

Correo electrónico
CAMI_F.B@HOTMAIL.COM

Teléfono de contacto (opcional)

Teléfono móvil
3184770265

Confirmar

 Sus datos personales fueron actualizados con éxito.

 **LEON DE JESUS QUINTERO ROJAS**
Último login: 20 de jun. de 2025 - 10:48
Último cambio de contraseña: 16 de jun. de 2025 - 14:25

 Cambiar contraseña

 Cambiar datos personales

 Cambiar pregunta secreta

 Cerrar sesión

Las acciones disponibles son:

- **Anterior:** al presionar el botón que se encuentra en la parte superior izquierda el cliente será redireccionado al paso anterior.
- **Confirmar:** en dado caso de ingresar número opcional o modificarlo se activa este botón para confirmar los cambios realizados.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	55 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

4.1.3. Cambiar pregunta secreta

En esta sección el cliente tiene la oportunidad de validar los datos registrados en la banca virtual o configurar nuevo número de celular alternativo como segunda opción.

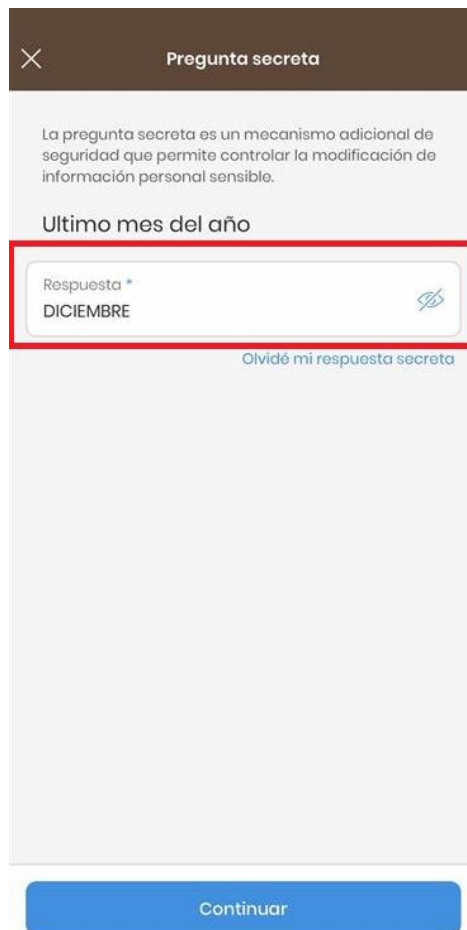


Las acciones disponibles son:

- **Cerrar:** al presionar el botón “X” el cliente será redireccionado a la página principal.

Al dar clic en “Cambiar pregunta secreta” el cliente será direccionado a una nueva ventana, donde debe responder la pregunta secreta registrada y continuar con el proceso dando clic en el botón ‘Continuar’.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	56 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		



Las acciones disponibles son:

- **Cerrar:** al presionar el botón “X” el cliente será redireccionado a la página principal.
- **Develación de respuesta:** presionando en el Password peek (ojito) que se encuentra a la derecha en el cuadro de texto, el cliente podrá develar u ofuscar la respuesta ingresada.
- **Olvide mi respuesta secreta:** presionando el enlace se podrá realizar recuperación de la respuesta a la pregunta secreta que será enviada por correo electrónico.
- **Continuar:** al presionar esta opción direcciona al siguiente paso del proceso.

Si la respuesta es correcta, el cliente será enviado a una nueva pantalla donde debe ingresar una nueva pregunta secreta y su respuesta. Posterior a la confirmación, la APP le arrojará al cliente un mensaje informando el cambio exitoso.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	57 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Pregunta secreta

Nueva pregunta *

Nombre mascota

Respuesta secreta *

Radamel

Repetir respuesta secreta *

Radamel

Confirmar

Su pregunta secreta fue actualizada con éxito.

MARIA CAMILA FORERO BONILLA

Último login: 18 de jun. de 2025 - 12:24

Último cambio de contraseña: 18 de jun. de 2025 - 11:34

Cambiar contraseña

Cambiar datos personales

Cambiar pregunta secreta

Cerrar sesión

Las acciones disponibles son:

- **Anterior:** al presionar el botón que se encuentra en la parte superior izquierda el cliente será redireccionado al paso anterior.
- **Develación de respuesta:** presionando en el Password peek (ojito) que se encuentra a la derecha en el cuadro de texto, el cliente podrá develar u ofuscar la respuesta ingresada.
- **Confirmar:** al presionar esta opción direcciona al siguiente paso del proceso.

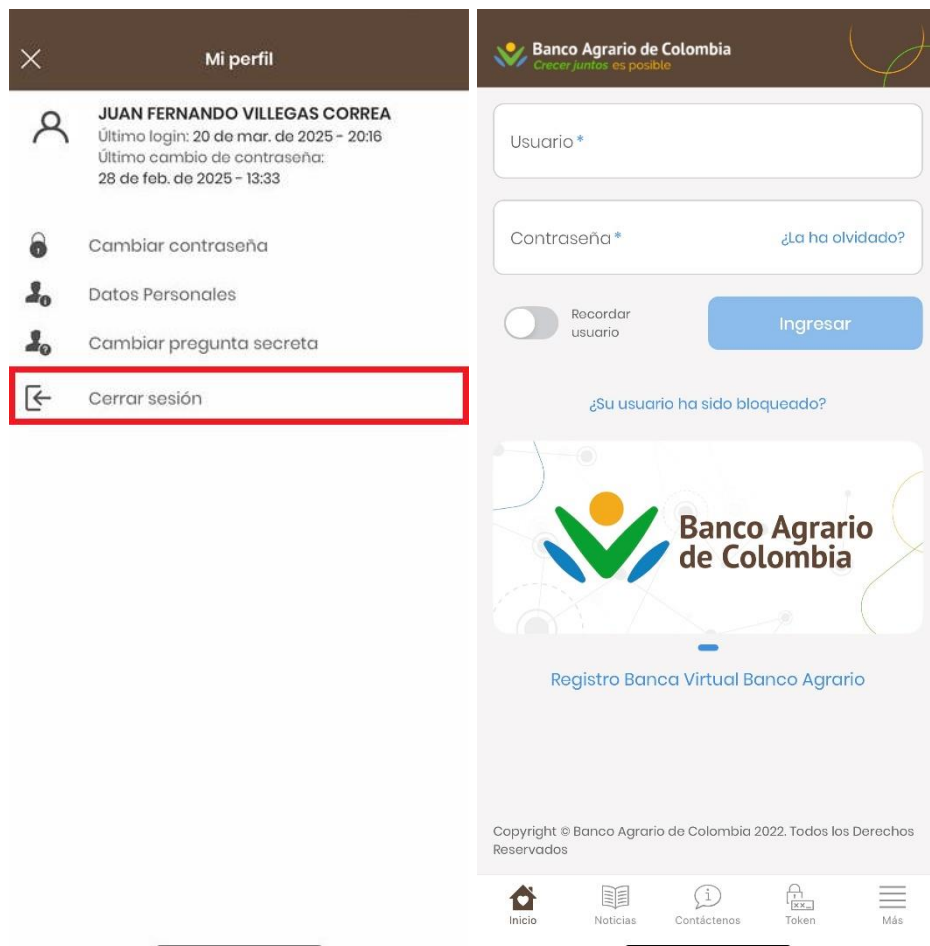
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	58 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

4.1.4. Cerrar sesión

Esta opción guiará al cliente a cerrar sesión de la App Banco Agrario de forma segura.



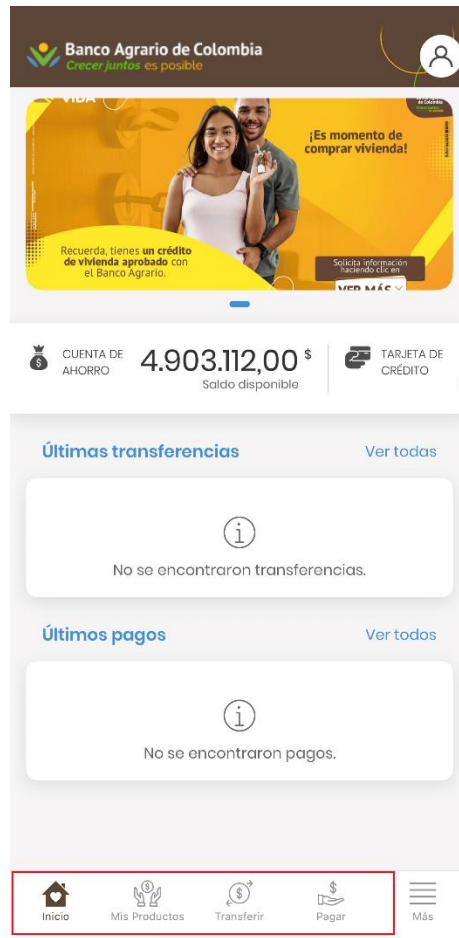
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	59 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

4.2. Menú de acceso rápido

El Quick menu o menú de acceso rápido, contiene aquellas funcionalidades más utilizadas por los Clientes y que por lo tanto se dejan de forma más accesible o de acceso directo, el QuickMenu se localizará en la parte inferior de la App Banco Agrario.



Las funcionalidades accesibles mediante el menú rápido (QuickMenu) son las siguientes:

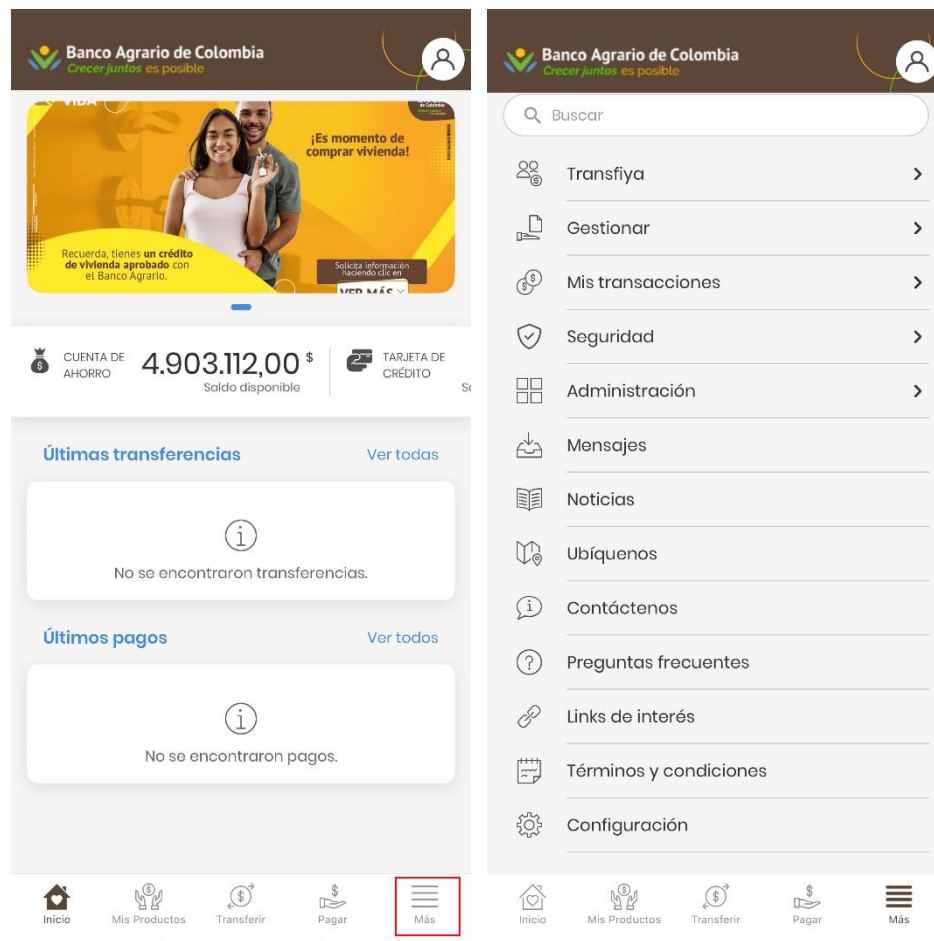
- Inicio
- Mis productos
- Transferir
- Pagar

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	60 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

4.3. Menú principal

Sobre la barra de trabajo encontramos el menú principal con el icono de hamburguesa ubicado en la parte inferior derecha de la App Banco Agrario donde se encuentran todas las funcionalidades que ofrece la banca virtual al cliente.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	61 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Las funcionalidades accesibles mediante el menú principal son las siguientes:

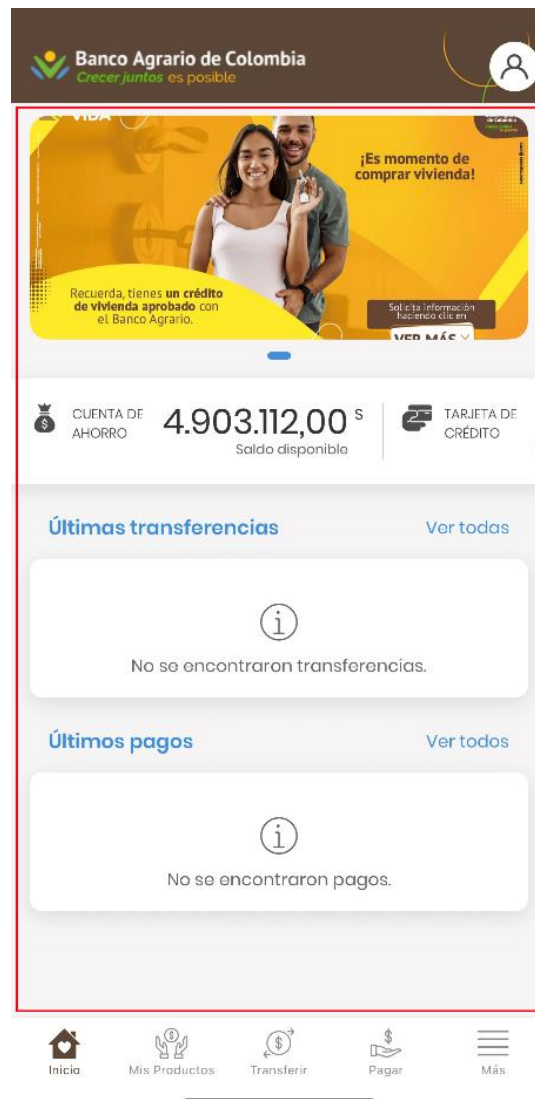
- Transfiya
 - Enviar dinero
 - Solicitar dinero
 - Mis pendientes
 - Mi actividad
 - Mis llaves
- Gestionar
 - Cancelar cheques
 - Otras solicitudes
 - Consulta de solicitudes
- Mis transacciones
 - Historial
- Seguridad
 - Administración de Soft-Token
- Administración
 - Inscripción de servicios
 - Inscripción de terceros
- Mensajes
- Noticias
- Ubíquenos
- Contáctenos
- Preguntas Frecuentes
- Links de interés
- Terminos y condiciones
- Configuración

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	62 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5. PANTALLA DE INICIO

Esta funcionalidad se presentará al cliente al momento de ingresar a su banca virtual. Es accesible desde el menú rápido por la opción Inicio. Su función es presentar las funcionalidades e informaciones de datos más relevantes a los clientes.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

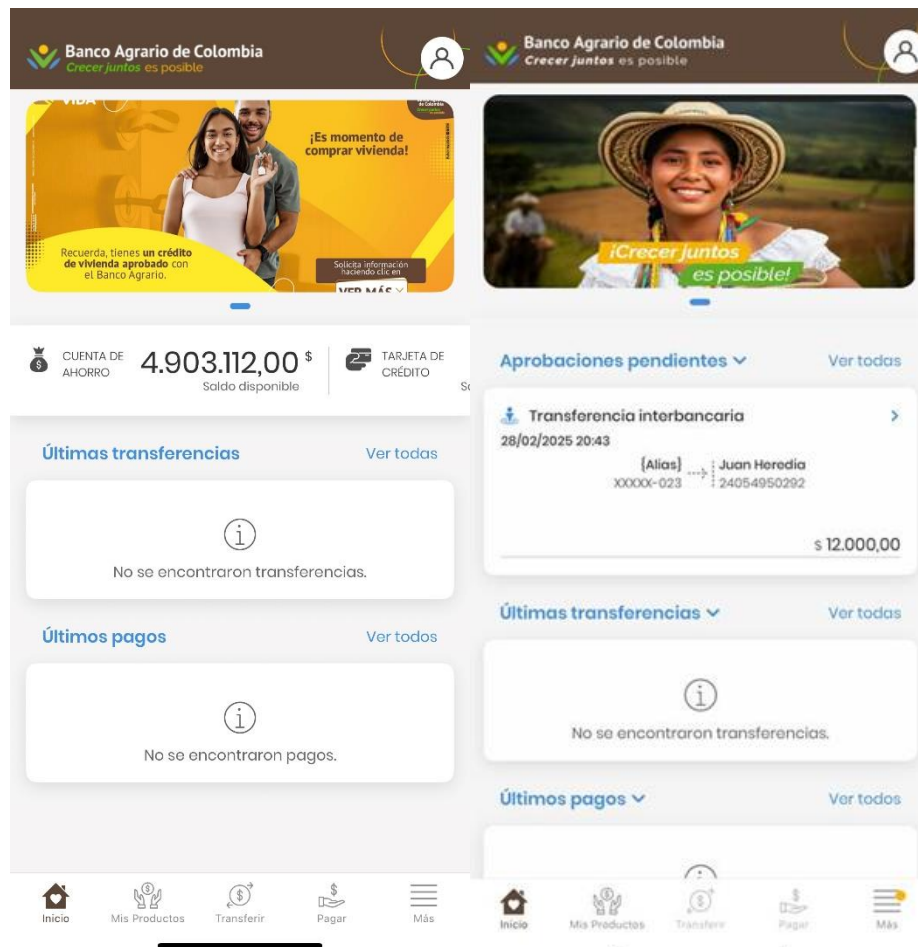
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	63 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

La pantalla estará formada por los siguientes componentes:

5.1. Publicidad rotativa

El sistema dispone de un espacio reservado para el despliegue de publicidad, situado en la parte superior central de la pantalla principal.

A través de esta vía los clientes pueden observar promociones o información relevante al Banco Agrario De Colombia.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	64 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.2. Saldo de productos

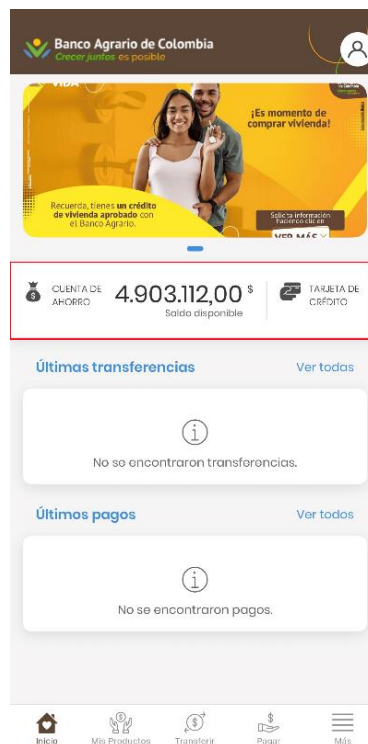
Para los Clientes de persona naturales, se mostrará los productos del tipo cuentas corrientes, cuentas de ahorro y tarjetas de crédito una sección con el detalle reducido del producto.

Para cada producto se visualizará la siguiente información:

- Icono del producto
- Cuenta corriente
- Tarjeta de crédito
- Monto y moneda: para los productos de cuenta corriente y cuenta de ahorro se mostrará el saldo disponible, para los productos de tarjetas de crédito se mostrará el saldo actual en moneda local y extranjera en caso de aplicar o solo moneda local.
- Nombre tipo de producto
- Cuenta de ahorro
- Descripción del monto

Nota: Las Secciones pueden tener diferente ancho dependiendo del monto desplegado. Los movimientos hacia a derecha o izquierda se realizarán en “bloques”.

Para visualizar la información de los productos el cliente debe tener habilitadas las funciones que permiten ver el detalle de la cuenta.



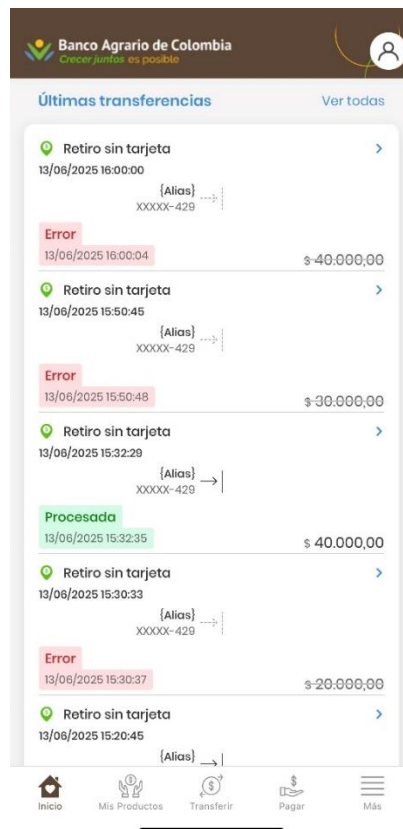
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	65 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.3. Últimas transferencias

Esta sección, permitirá a los clientes visualizar el histórico de las últimas 5 transferencias realizadas desde su banca virtual, seleccionando el enlace “Ver todos”, el cliente podrá acceder a la información de todos sus datos históricos.

En esta sección, se visualizarán los datos históricos de los siguientes tipos de transacciones: transferencias entre cuentas propias, transferencias mismo banco otro titular, transferencias interbancarias, retiro sin tarjeta, giros a terceros.



Para cada transferencia, el cliente visualizará la siguiente información:

- Producto de débito.
- Alias.
- Número de producto.

En el caso de transferencias múltiples se mostrará la cantidad de cuentas de débito utilizadas.

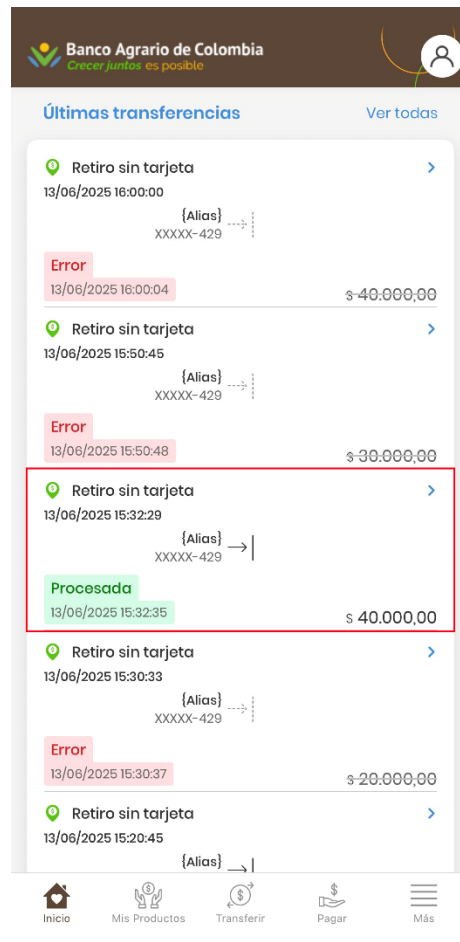
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	66 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- Ícono del tipo de transacción.
- Producto de crédito.
- Alias.
- Número de producto.

En el caso de transferencias múltiples se mostrará la cantidad de transferencias realizadas.

- Moneda y monto.
- Ícono de estado más Fecha y hora de ejecución.



Nota: Dependiendo del estado de la transferencia se visualizarán diferentes íconos y colores para la sección de Ícono de estado más Fecha y hora de ejecución.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	67 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Si la transferencia se encuentra pendiente por algún tipo de autorización no se visualizará la información de Fecha y hora de ejecución, al seleccionar la transacción esta lo enviará al detalle de esta.


Detalle de la transacción



\$ 40.000,00

fueron transferidos con éxito.

La transacción está disponible para retiro.

Fecha de creación: 13/06/2025 15:32:29

Fecha de finalización: 13/06/2025 15:32:35

Usuario originador: MARIA CAMILA FORERO BONILLA

Tu número de transacción es: 32780

Cuenta origen

{Alias}

Cuenta de ahorro (\$)

XXXX-429

Monto retirado

\$ 0,00

Compartir

Descargar

5.4. Últimos pagos

Esta sección, permitirá al cliente visualizar el histórico de los últimos 5 pagos realizados desde su banca virtual, seleccionando el enlace Ver todos, el cliente será dirigido al historial de transacciones.

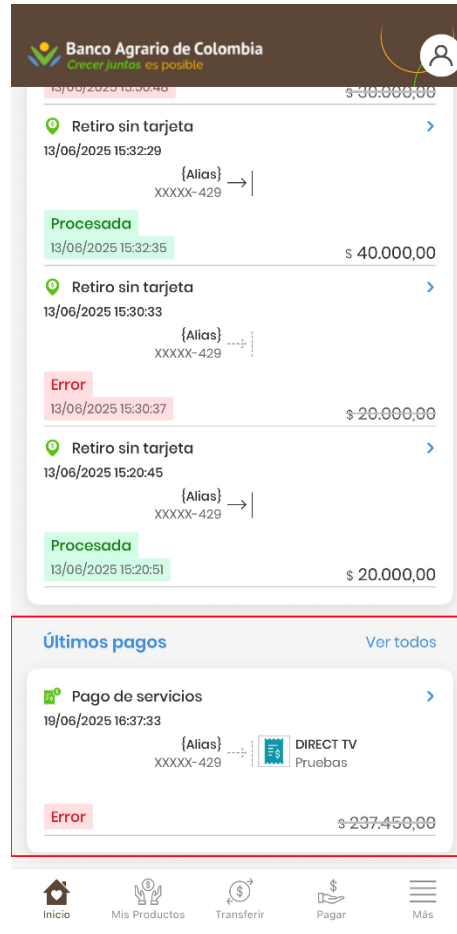
En esta sección, se visualizarán los datos históricos de los siguientes tipos de transacciones:

- Pago de tarjeta de crédito.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	68 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- Pago de tarjeta de crédito de beneficiarios.
- Pago de préstamo.
- Pago de servicio.



Para cada pago, se visualizará la siguiente información:

- Producto de débito.
- Alias.
- Número de producto.
- Para transacción múltiple solo se mostrará la cantidad de cuentas de débito utilizadas.
- Ícono del tipo de transacción.
- Producto de crédito.
- Alias.
- Número de producto.
- Para los pagos a servicios se visualizará el nombre del servicio y logo.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	69 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- Para transacción múltiple solo se mostrarán la cantidad de transferencias y la de pagos realizados.
- Moneda y Monto.
- Ícono de estado más Fecha y hora de ejecución

Nota: Dependiendo del estado del pago se visualizarán diferentes íconos y colores para la sección de Ícono de estado más Fecha y hora de ejecución.

Si el pago se encuentra pendiente por algún tipo de aprobación no se visualizará la información de Fecha y hora de ejecución.

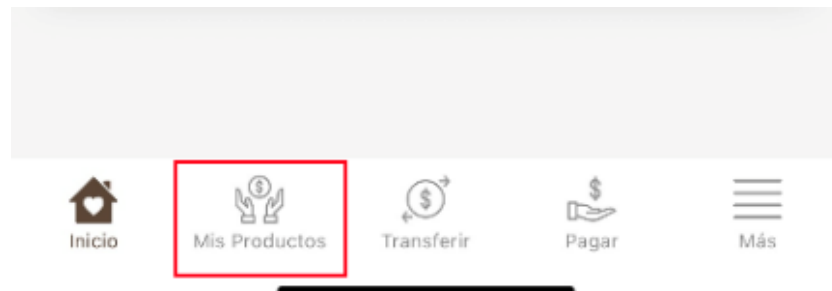
Para cada pago se tendrán acciones contextuales para ver el detalle.

5.5. Funcionalidades

Se validarán cada una de las funcionalidades dispuesta por la App Banco Agrario tanto del menú rápido como del menú principal.

5.5.1. Mis productos

Esta funcionalidad permite al cliente consultar toda la información disponible sobre los productos contratados

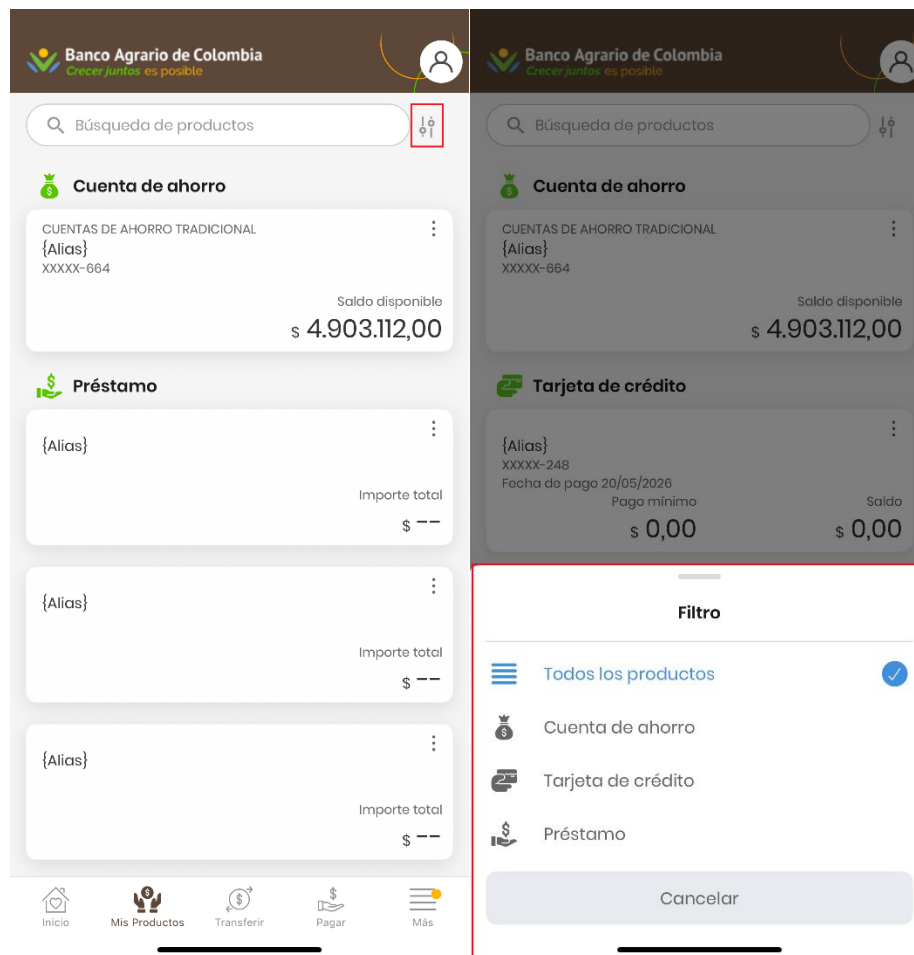


5.5.1.1. Filtros y búsqueda de productos

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	70 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

El cliente podrá filtrar por tipo de producto seleccionando el ícono de filtro y seleccionar el tipo de producto que desee, se mostrará la opción “Todos mis productos” y luego una opción por cada tipo de producto que se vaya a desplegar en el listado.



Las acciones disponibles son:

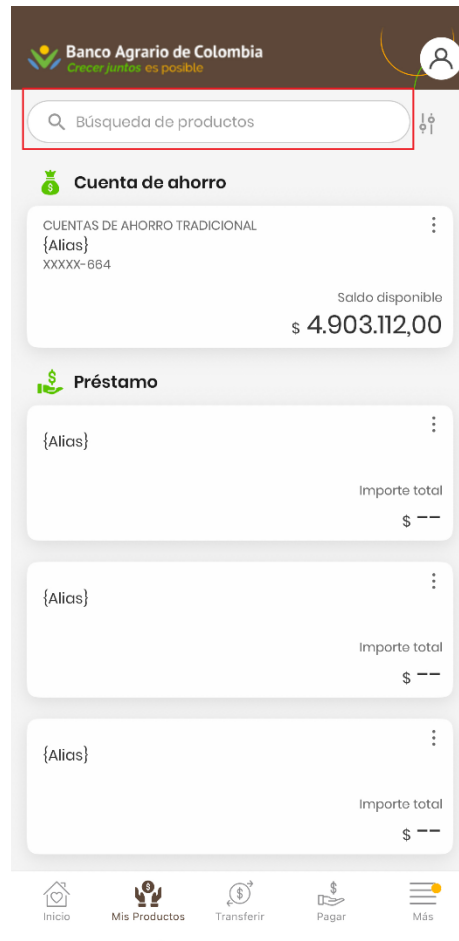
- **Selección de filtro:** este filtro es según los productos que el cliente tenga asociados en su banca virtual, al seleccionarlos visualizará en la página de “mis productos” el filtro correspondiente.
- **Cancelar:** al presionar esta opción se cancelará el filtro y redireccionará al cliente a la página de mis productos.

Búsqueda general: el cliente podrá realizar búsquedas sobre sus productos ingresando el texto deseado en el campo correspondiente. La búsqueda general puede ser realiza sobre

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	71 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

los siguientes campos: número de producto completo, alias, estos mecanismos de búsqueda están disponibles en cualquiera de las vistas provistas en la funcionalidad.

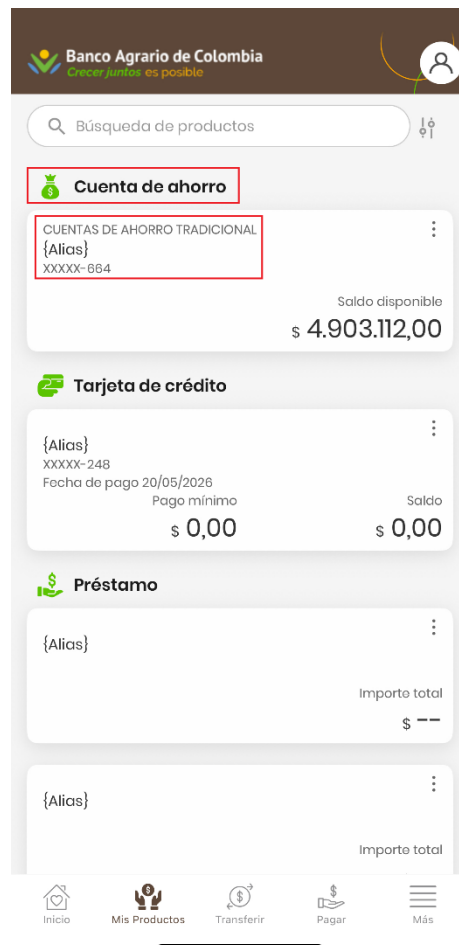


5.5.1.2. Visualización de los productos

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	72 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

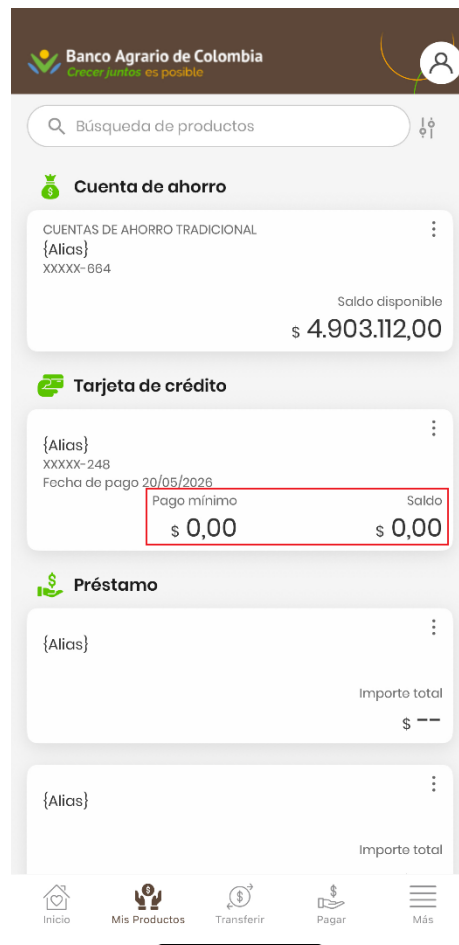
- **Identificación del producto:** Se mostrará un ícono representativo del producto y la información más destacada del producto, por ejemplo, nombre del producto, descripción y número. Dicha información debe permitir al cliente identificar de manera unívoca al producto referido.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	73 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

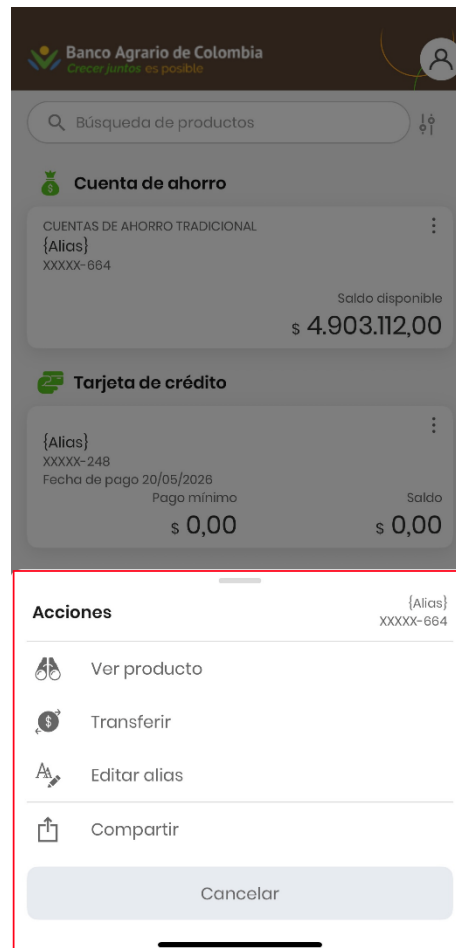
- **Información destacada:** Se mostrará la información destacada del producto (saldos, porcentajes, tasas, cuotas, etc.) acompañado con su título (opcionalmente). Se podrán mostrar hasta dos datos destacados.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	74 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- **Acciones contextuales cuenta de ahorro y corriente:** Al hacer clic sobre las acciones contextuales se mostrarán las acciones correspondientes al producto, como ver producto, transferir, editar alias y compartir.



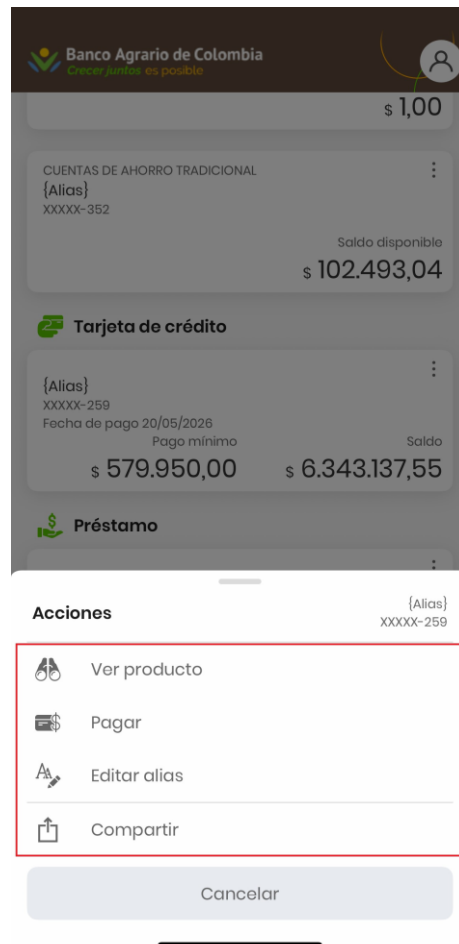
Las acciones disponibles son:

- **Selección de filtro:** este filtro es según los productos que el cliente tenga asociados en su banca virtual, al seleccionarlos visualizará en la página de “mis productos” el filtro correspondiente.
- **Cancelar:** al presionar esta opción se cancelará el filtro y redireccionará al cliente a la página de mis productos.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	75 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- **Acciones contextuales tarjeta de crédito y prestamos:** Al hacer clic sobre las acciones contextuales se mostrarán las acciones correspondientes al producto, como ver producto, pagar, editar alias y compartir.



Las acciones disponibles son:

- **Selección de filtro:** este filtro es según los productos que el cliente tenga asociados en su banca virtual, al seleccionarlos visualizará en la página de “mis productos” el filtro correspondiente.
- **Cancelar:** al presionar esta opción se cancelará el filtro y redireccionará al cliente a la página de mis productos.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	76 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.5.1.3. Ver producto cuenta de ahorro y corriente

Esta Acción muestra la pantalla con las funcionalidades del producto seleccionado, se muestra también el alias del producto seleccionado seguido por el número de cuenta. Las funcionalidades para cuentas son las siguientes: movimientos, detalles, extracto.



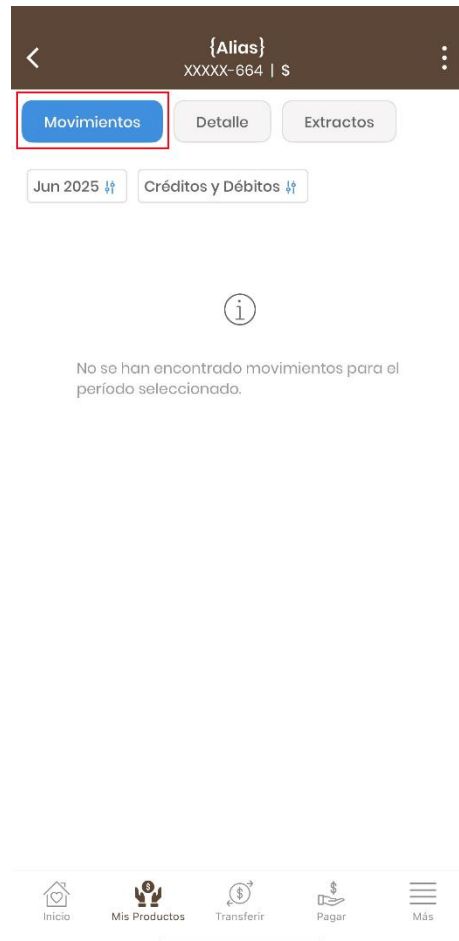
Las acciones disponibles son:

- **Selección de filtro de movimientos:** este filtro es según los productos que el cliente tenga asociados en su banca virtual, al seleccionarlos visualizará en la página de “mis productos” el filtro correspondiente.
- **Anterior:** al presionar esta opción se devolverá a la página principal de la banca virtual.
- **Acciones contextuales:** está ubicado en la parte superior derecha de la App Banco Agrario y se puede realizar acciones adicionales dentro del producto.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	77 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- ✓ **Movimientos:** En la primera sección se visualizan los movimientos de la cuenta de ahorro o cuenta corriente seleccionada.



Los datos para mostrar en movimientos son los siguientes:

- Fecha y Hora.
- Descripción del movimiento.
- Transacción.
- Oficina.
- Débito en caso de que el movimiento sea un débito se muestra en esta columna con el símbolo negativo en la moneda de la cuenta.
- Crédito en caso de que el movimiento sea un crédito se muestra en esta columna en la moneda de la cuenta.
- Saldo total.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	78 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- Icono (ojito).
- Impuesto GMF.
- Número de factura.



▪ Filtros de fecha de movimientos

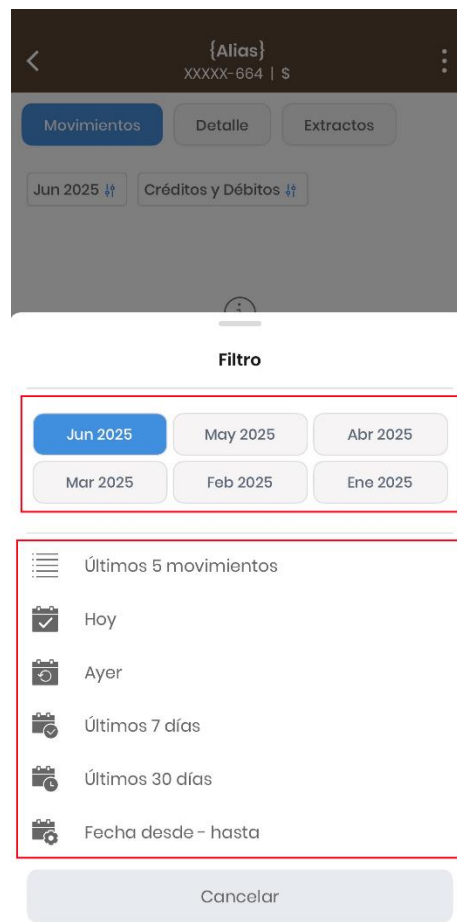
En esta acción se podrá realizar distintos filtros para obtener los movimientos, ubicados en la parte superior del escritorio de trabajo, los filtros son los siguientes:

- **Fecha:** muestra la fecha del movimiento.
- **Mes:** se podrá filtrar los movimientos por un mes determinado, se pueden seleccionar los últimos 6 meses.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	79 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- **Fecha desde- hasta:** podrá realizar la consulta en un rango de 3 meses máximo 9 meses de búsqueda.
- **Últimos 5 movimientos:** últimos 5 movimientos generados en esa cuenta.
- **Hoy:** se mostrarán los movimientos del día.
- **Ayer:** se mostrarán los movimientos del día de ayer.
- **Últimos 7 días:** se mostrarán los movimientos de los últimos 7 días.
- **Últimos 30 días:** se mostrarán los movimientos de los últimos 30 días.



Las acciones disponibles son:

- **Selección de filtro:** este filtro es según los productos que el cliente tenga asociados en su banca virtual, al seleccionarlos visualizará en la página de “mis productos” el filtro correspondiente.
- **Cancelar:** al presionar esta opción se cancelará el filtro y redireccionará al cliente a la página de mis productos.

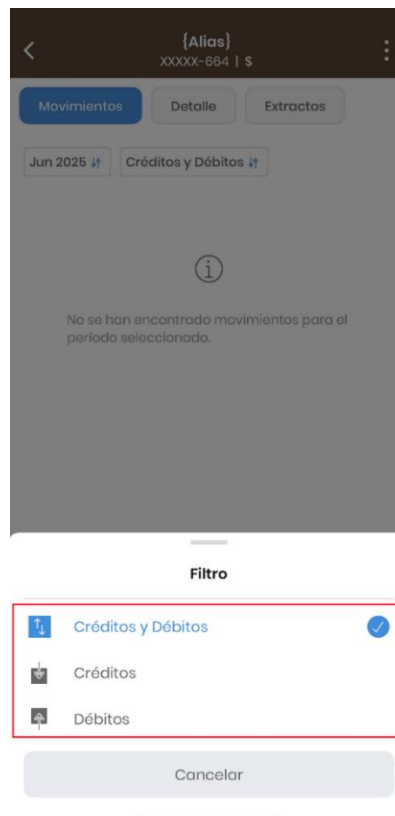
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	80 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

▪ Filtro de créditos y débitos

En esta acción se podrá realizar distintos filtros para obtener los créditos y débitos realizados en la cuenta, ubicados en la parte superior del escritorio de trabajo, los filtros son los siguientes:

- **Créditos y débitos:** se visualizan tanto los créditos como los débitos realizados en el producto seleccionado.
- **Créditos:** se visualizan los créditos realizados en el producto seleccionado
- **Débitos:** se visualizan los débitos realizados en el producto seleccionado



Las acciones disponibles son:

- **Selección de filtro:** este filtro es según los productos que el cliente tenga asociados en su banca virtual, al seleccionarlos visualizará en la página de “mis productos” el filtro correspondiente.
- **Cancelar:** al presionar esta opción se cancelará el filtro y redireccionará al cliente a la página de mis productos.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	81 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- ✓ **Detalle:** Al acceder a esta acción se mostrará el detalle de la Cuenta de ahorro o la Cuenta corriente seleccionada.

El detalle de una cuenta ahorro es el siguiente:

- Disponible
- En canje
- Total
- Monto bloqueado
- Oficina
- Fecha de apertura

<

{Alias}

XXXX-664 | \$

⋮

Movimientos

Detalle

Extractos

Saldos

Disponible

\$ 4.903.112,00

En canje

\$ 0,00

Total

\$ 4.903.112,00

Monto bloqueado

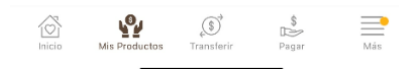
\$ 0,00

Oficina

SAN CARLOS (ANTIOQUIA)

Fecha de apertura

15/04/2019



Las acciones disponibles son:

- **Anterior:** al presionar esta opción se devolverá a la página de mis productos.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	82 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

El detalle de una cuenta corriente es el siguiente:

- Disponible
- En canje
- Total
- Monto sobregiro
- Días sobregiro
- Cupo sobregiro aprobado
- Monto bloqueado
- Oficina
- Fecha de apertura

<

{Alias}

XXXX-509 | \$

⋮

Movimientos

Detalle

Extractos

Saldos

Disponible

\$ 12.000.000,00

En canje

\$ 0,00

Total

\$ 12.000.000,00

Monto sobregiro

\$ 0,00

Días sobregiro

0

Cupo sobregiro aprobado

\$ 0,00

Monto bloqueado

\$ 0,00

Oficina

VALPARAISO (ANTIOQUIA)

Fecha de apertura

25/06/2013

Inicio

Mis Productos

Transferir

Pagar

Más

Las acciones disponibles son:

- **Anterior:** al presionar esta opción se devolverá a la página de mis productos.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	83 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- ✓ **Extractos:** Esta acción permite la descarga desde la banca virtual del extracto para una cuenta de ahorro o una cuenta corriente para un mes seleccionado por el cliente.

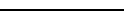
Se desplegarán los extractos de las cuentas de ahorro y corriente. El cliente deberá seleccionar el mes/año del estado de cuenta a descargar, el cual estará disponible solo en formato PDF. En caso de que no exista un extracto para el filtro seleccionado, se desplegará el mensaje: “No se ha encontrado un estado de cuenta disponible para el período seleccionado.”



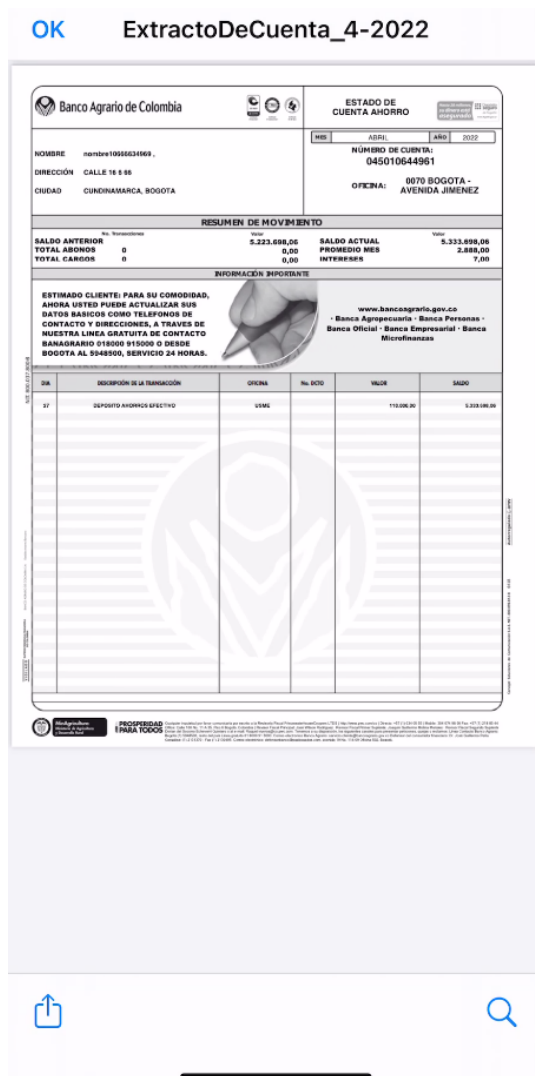
Las acciones disponibles son:

- **Anterior:** al presionar esta opción se devolverá a la página de mis productos.
- **Descargar:** al presionar esta opción se genera la descarga del extracto seleccionado.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	84 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- | | |
|---------------------|------------------|
| - Tipo de producto. | - Nombre. |
| - Dirección. | - Ciudad. |
| - Mes. | - Año. |
| - Número de cuenta. | - Oficina. |
| - Saldo anterior. | - Saldo actual. |
| - Total, abonos. | - Total, cargos. |
| - Promedio mes. | - Intereses. |

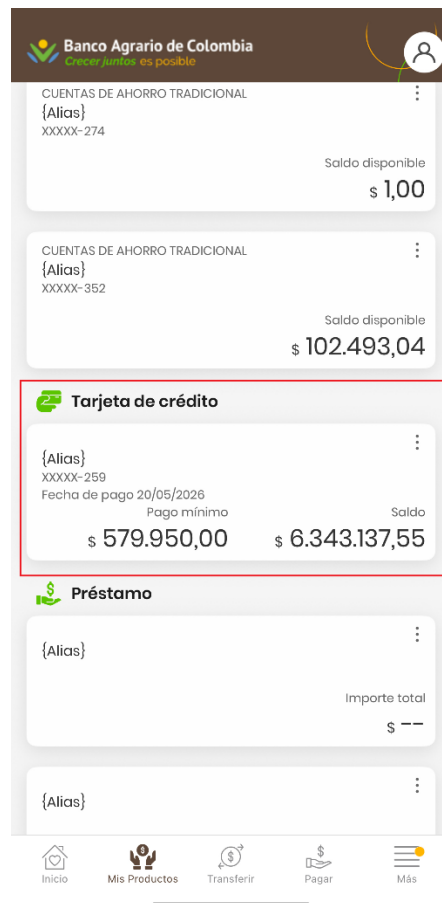


	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	85 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.5.1.4. Ver producto tarjeta de crédito

Para el caso de Tarjetas de Crédito, la banca virtual despliega la siguiente información:

- Icono
- Sub-Tipo Tarjeta
- Titular
- Fecha de Pago
- Saldo
- Número de Producto (enmascarado con BIN + 4 últimos dígitos visibles)
- Tipo de Producto
- Alias
- Estado
- Pago Mínimo



Las acciones disponibles son:

- **Anterior:** al presionar esta opción se devolverá a la página de mis productos.

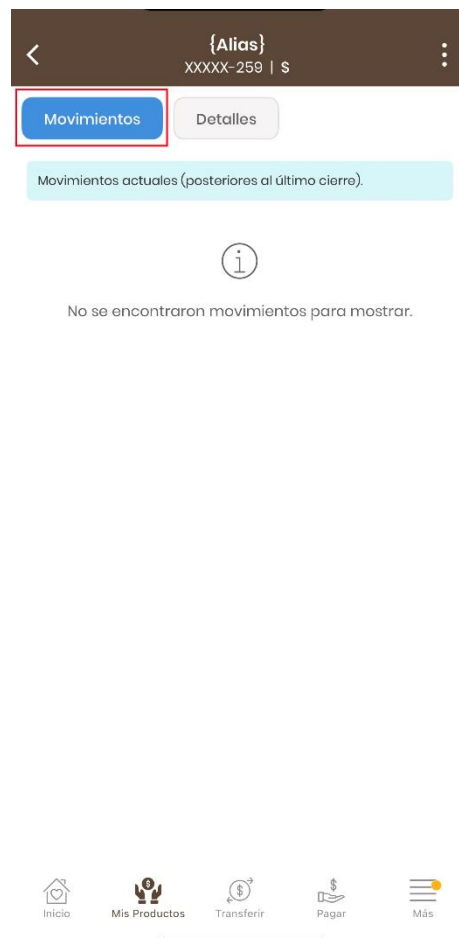
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	86 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Esta Acción muestra la pantalla con las funcionalidades del producto seleccionado, se muestra también el alias del producto seleccionado seguido por el número de cuenta

Las funcionalidades para tarjetas de crédito son las siguientes: movimientos y detalles

- ✓ **Movimientos:** En la primera sección se visualizan los movimientos de la tarjeta de crédito, que se visualizarán posterior al último cierre de la tarjeta de crédito.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	87 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ **Detalle:** Al acceder a esta acción se mostrará el detalle de la tarjeta de crédito seleccionada, el detalle de una tarjeta de crédito es el siguiente:

- Saldo a la fecha
- Cupo disponible
- Cupo disponible avance
- Cupo total aprobado
- Pago total
- Pago mínimo
- Saldo
- Valor ultimo pago
- Días de mora
- Mora
- Fecha de corte de la tarjeta
- Fecha límite de pago
- Puntos disponibles

< {Alias} XXXX-259 \$ ⋮		< {Alias} XXXX-259 \$ ⋮	
Movimientos Detalles		Movimientos Detalles	
Saldo a la fecha		Pago total	
\$ 6.343.137,55		\$ 6.343.137,55	
Cupo disponible		Pago mínimo	
\$ 0,00		\$ 579.950,00	
Cupo disponible avance		Saldo	
\$ 1,00		\$ 6.343.137,55	
Cupo total aprobado		Valor último pago	
\$ 5.000.000,00		\$ 0,00	
Último corte		Mora	
Pago total		Días de mora	
\$ 6.343.137,55		0	
Pago mínimo		Mora	
\$ 579.950,00		\$ 300.000,00	
Saldo		Fecha de corte de la tarjeta	
\$ 6.343.137,55		30/04/2026	
Valor último pago		Fecha límite de pago	
\$ 0,00		20/05/2026	
Mora		Puntos disponibles	
Días de mora		0	
0			
Inicio Mis Productos Transferir Pagar Más		Inicio Mis Productos Transferir Pagar Más	

Las acciones disponibles son:

- **Anterior:** al presionar esta opción se devolverá a la página de mis productos.

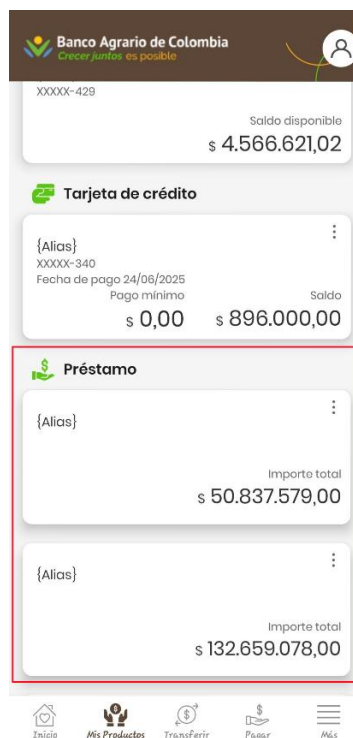
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	88 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.5.1.5. Ver producto préstamo

Para el caso de Préstamos, la banca virtual muestra la siguiente información:

- Icono.
- Alias.
- Titular del producto.
- Numero de cuotas a pagar.
- Saldo Total Adeudado.
- Tipo de Producto.
- Numero de producto.
- Sub-Tipo Producto.
- Vencimiento de la próxima cuota.



Las acciones disponibles son:

- **Anterior:** al presionar esta opción se devolverá a la página de mis productos.

Nota: Si el cliente o sitio no cuenta con el permiso de detalle del producto, no se mostrarán datos en las secciones de Información adicional y destacada, en su lugar se mostrará con el icono “---”.

Esta Acción muestra la pantalla con las funcionalidades del producto seleccionado, se muestra también el alias del producto seleccionado seguido por el número de cuenta

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	89 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Las funcionalidades para tarjetas de crédito son las siguientes: detalles

- ✓ **Detalle:** Al acceder a esta acción se mostrará el detalle de la tarjeta de crédito seleccionada.

El detalle de una tarjeta de crédito es el siguiente:

- Tipo de crédito
- Fecha de desembolso
- Tasa efectiva de interés
- Tasa de intereses dtf
- Cuotas pendientes
- Oficina
- Valor inicial
- Tasa efectiva de mora
- Cuota actual
- Cuotas vencidas

< {Alias} XXXXX-228 \$ ⋮	
Tipo de crédito	LIBRANZA CONVENIOS NACIONALES
Oficina	USME
Fecha de desembolso	05/02/2025
Valor inicial	\$ 54.000.000,00
Tasa efectiva de interés	6,82 %
Tasa efectiva de mora	0,00 %
Tasa de interés DTF	0,00 %
Cuota actual	6
Cuotas pendientes	67
Cuotas vencidas	0
Inicio Mis Productos Transferir Pagar Más	

- Número de días de mora
- Fecha inicial
- Plazo
- Fecha final

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	90 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- Fecha ultimo pago
- Valor vencido
- Valor próxima cuota
- Valor ultimo pago
- Vencimiento próxima cuota
- Saldo total

{Alias}	
XXXXX-226 \$	
Número de días de mora	0
Plazo	72
Fecha inicial	05/02/2025
Fecha final	27/01/2031
Fecha último pago	27/07/2025
Valor último pago	\$ 929.821,00
Valor vencido	\$ 0,00
Vencimiento próx. cuota	27/07/2025
Valor próxima cuota	\$ 928.342,00
Saldo total	\$ 50.828.152,00

- Saldo capital
- Saldo de intereses en mora
- Saldo de intereses
- Saldo otros rubros

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	91 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- Periodo para intereses
- Periodo para PER gracia capital
- Periodo para capital
- Cuotas canceladas

< {Alias} XXXXX-226 \$	
Valor próxima cuota	\$ 928.342,00
Saldo total	\$ 50.828.152,00
Saldo capital	\$ 50.826.248,00
Saldo de intereses	\$ 0,00
Saldo de intereses en mora	\$ 0,00
Saldos otros rubros	\$ 20.758,00
Periodo para intereses	30
Periodo para capital	30
Periodo para per gracia capital	0
Cuotas canceladas	5
    	

Las acciones disponibles son:

- **Anterior:** al presionar esta opción se devolverá a la página de mis productos.

5.5.2. Transferir

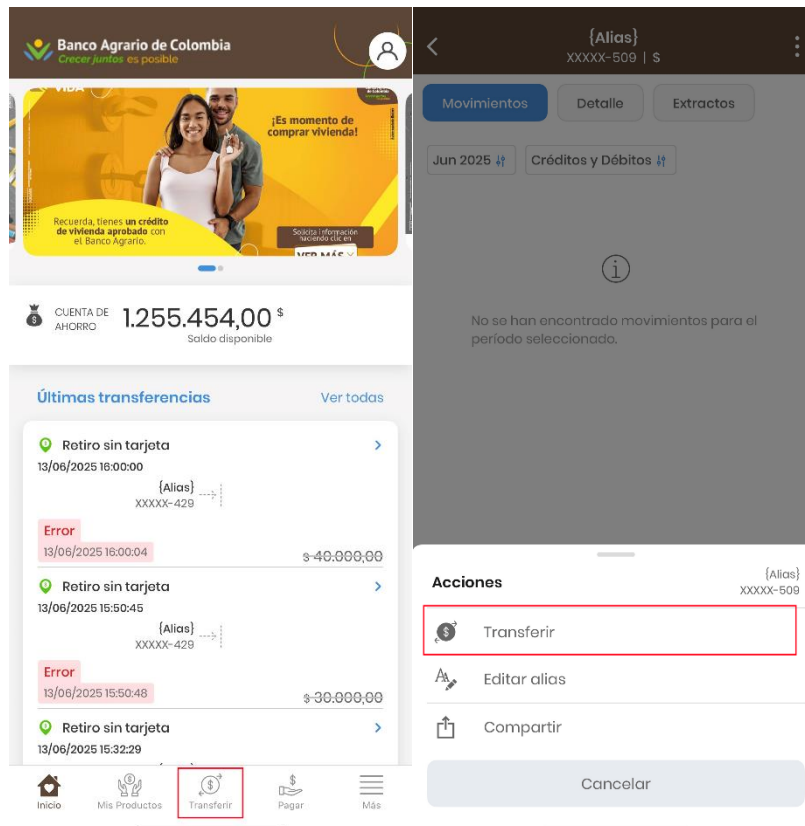
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	92 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Esta funcionalidad permite a los clientes realizar transferencias de fondos de un producto a otro, ya sea propio o de terceros, los distintos tipos de transferencias ofrecidos en la App banco agrario son:

- Entre cuentas propias
- Internas en el banco
- Interbancaria
- Giros a terceros
- Retiro sin tarjeta

El cliente podrá acceder a la función transferir desde el menú rápido o a partir de las acciones contextuales de cuentas corrientes o de ahorro en la funcionalidad de Mis Productos.



Para todos los tipos de transferencias el proceso se basa en 3 pasos:

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	93 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- **Ingreso de datos:** El cliente deberá ingresar datos obligatorios y podrá ingresar datos opcionales, dependiendo del tipo de transferencia.
- **Confirmación:** Se mostrará una pantalla con los datos ingresados en modo lectura para que el cliente confirme si son correctos
- **Resultado:** luego de confirmar los datos se procesa la transferencia y se muestra el resultado al cliente.

5.5.2.1. Transferencia entre cuentas propias

Mediante esta funcionalidad el cliente podrá realizar transferencias desde las cuentas que posea el cliente siendo este el titular.

Para ello el cliente deberá:

- Ingresar los datos de la transferencia.
- Confirmar los datos de la transferencia.
- Verificar el resultado de la transferencia realizada.



✓ Ingresar los datos de la transferencia

El cliente deberá seleccionar la opción de transferir entre cuentas propias ya sea desde el menú rápido o acciones contextuales posterior a la selección se despliega un formulario en el cual deberá ingresar los datos de la transferencia.

Los datos que el cliente debe diligenciar son:

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	94 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- Selección de cuenta de origen.
- Monto.
- Enviar confirmación a.
- Selección de cuenta de destino.
- Descripción.
- Numero de factura.


Transferir
Entre cuentas propias

Cuenta origen *

>

{Alias}
Cuenta corriente (\$)
XXXXX-509
Saldo disponible: \$ 12.000.000,00

Cuenta destino *

>

{Alias}
Cuenta de ahorro (\$)
XXXXX-184
Saldo disponible: \$ 2.079,29

Moneda *

\$

Monto a transferir (\$) *

80.000,00

Descripción *

Pruebas

Enviar confirmación a (opcional)

camiforero14@gmail.com

Número de factura (opcional)

2250625

Limpiar

Continuar

Las acciones disponibles son:

- **Limpiar**, haciendo clic en este botón se limpiarán los datos registrados.
- **Cancelar la transacción**, se redirige a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Continuar**, el cliente debe hacer clic en continuar para seguir con el proceso.

✓ Confirmación de datos de la transferencia

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	95 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Posterior al ingreso de los datos y continuando con la operación el cliente visualiza una pantalla de confirmación donde se despliegan todos los datos ingresados en modo de lectura para poder verificarlos.

- Cuenta de origen.
- Tipo de producto.
- Alias.
- Número de cuenta (enmascarado).
- Moneda.
- Saldo disponible.
- Moneda y monto a debitar.
- Flecha con moneda y monto a transferir.
- Cuenta de destino.
- Tipo de producto.
- Alias.
- Número de cuenta (enmascarado).
- Moneda.
- Saldo disponible.
- Moneda y monto a acreditar:
- Datos adicionales.
- Descripción.
- Enviar confirmación.
- Número de factura.
- Costo de la transacción.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	96 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		


Confirmación

Por favor verifique los datos antes de confirmar.

Cuenta origen
{Alias}
Cuenta corriente (\$)
XXXX-509
Saldo disponible: \$ 12.000.000,00

Monto a transferir
\$ 80.000,00

Cuenta destino
{Alias}
Cuenta de ahorro (\$)
XXXX-184
Saldo disponible: \$ 2.079,29

Descripción
Pruebas

Enviar confirmación a
camiforero14@gmail.com

Número de factura
2250625

Cancelar

Confirmar

Las acciones disponibles son:

- **Cancelar la transferencia:** haciendo clic en Cancelar el cliente será dirigido a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Volver al paso anterior:** haciendo clic en Atrás el cliente será dirigido a la ventana para modificar los datos.
- **Confirmar la acción:** haciendo clic en Confirmar el cliente continuará con la transferencia.

Nota: al continuar con la transferencia la App Banco Agrario hace la validación del soft-token activo en el dispositivo.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	97 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Resultado de la transferencia realizada

Luego de procesada la transacción se mostrará el resultado final de la misma. El estado final de la transacción puede ser uno de los siguientes:

Procesada: se envían los datos del pago internamente al banco y este indica que la transacción se realizó exitosamente.

A aprobar: la banca virtual detecta que la transacción debe ser autorizada por otro cliente, se informará que esta se encuentra pendiente de aprobación.

Error: se detecta algún error al realizar validaciones o se produce un error al enviar los datos del pago, se informa que ocurrió algún error al ejecutar la transacción.

Finalizado el proceso de pago se mostrará al cliente una pantalla informando sobre el estado del pago con los siguientes datos:

- Imagen de resultado.
- Mensaje de resultado.
- Fecha de creación.
- Número de transacción en la banca virtual (en caso de que el resultado A aprobar o Error).
- Fecha de finalización.
- Cliente originador.
- Datos de la transferencia (datos que se despliegan en el paso de confirmación).
- Datos cuenta origen (no se muestra saldo disponible).
- Flecha con monto y moneda a transferir.
- Datos cuenta destino (no se muestra saldo disponible).
- Datos adicionales.
- Costo de la transacción.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	98 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		



\$ 80.000,00
fueron transferidos con éxito.

Fecha de creación: 25/06/2025 9:28:50
Fecha de finalización: 25/06/2025 9:28:58
Usuario originador: MARIA ELSI QUICENO CATANO
Tu número de transacción es: 32827

Cuenta origen
{Alias}
Cuenta corriente (\$)
XXXXX-509

Cuenta destino
{Alias}
Cuenta de ahorro (\$)
XXXXX-184

Descripción
Pruebas



Las acciones disponibles son:

- **Compartir:** al presionar esta opción se puede compartir el comprobante de pago por medio de las redes sociales o correo electrónico.
- **Descargar:** al presionar esta opción se puede descargar el comprobante en PDF
- **Cerrar:** en el botón “X” ubicado en la parte superior izquierda se cierra la pantalla de resultado y redirige al cliente a la página principal.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

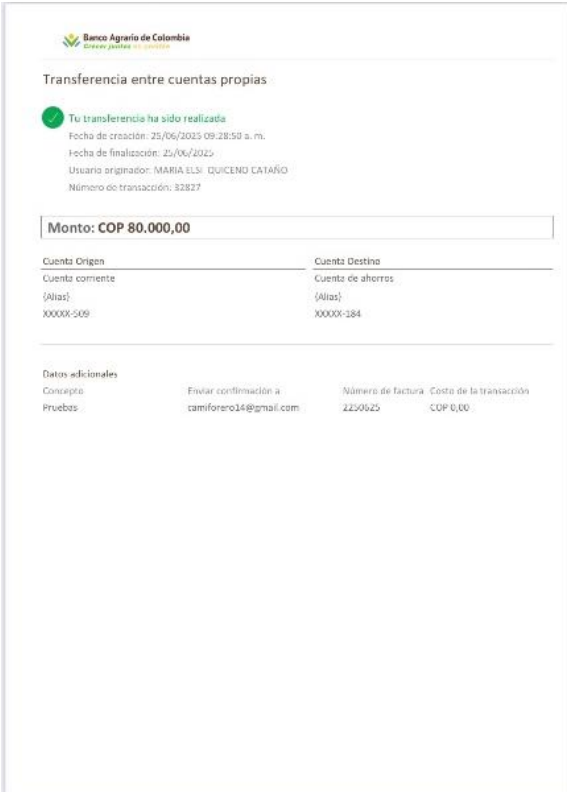
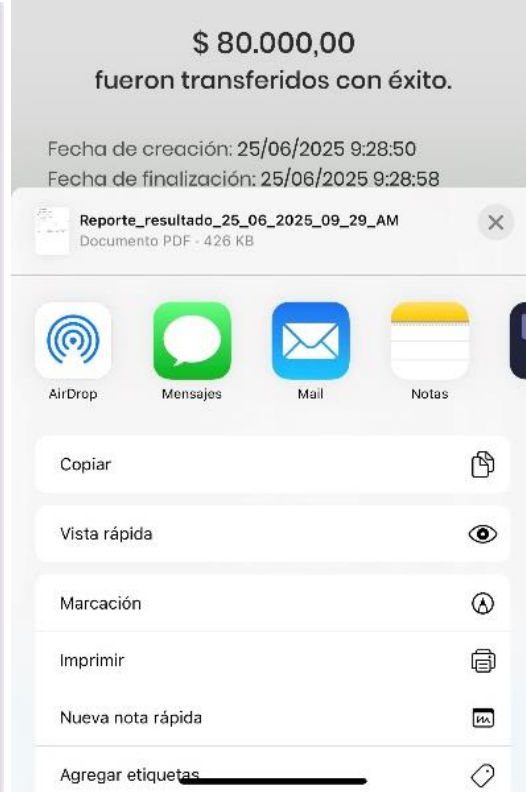
ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	99 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

▪ Descargar o compartir el comprobante

Se descarga el comprobante en formato PDF, independientemente del resultado final y tendrá los siguientes datos:

- Logo del banco.
- Mensaje de resultado.
- Fecha de finalización.
- Número de transacción.
- Monto y moneda.
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado.
- Cuenta Destino.
- Alias.
- Datos adicionales.
- Concepto.
- Número de factura.
- Título: “Transferencia entre cuentas propias”.
- Fecha y hora de creación.
- Usuario originador.
- Número de referencia.
- Cuenta de origen.
- Alias.
- Monto debitado (moneda y monto).
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado
- Costo de la transacción.
- Enviar confirmación a.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

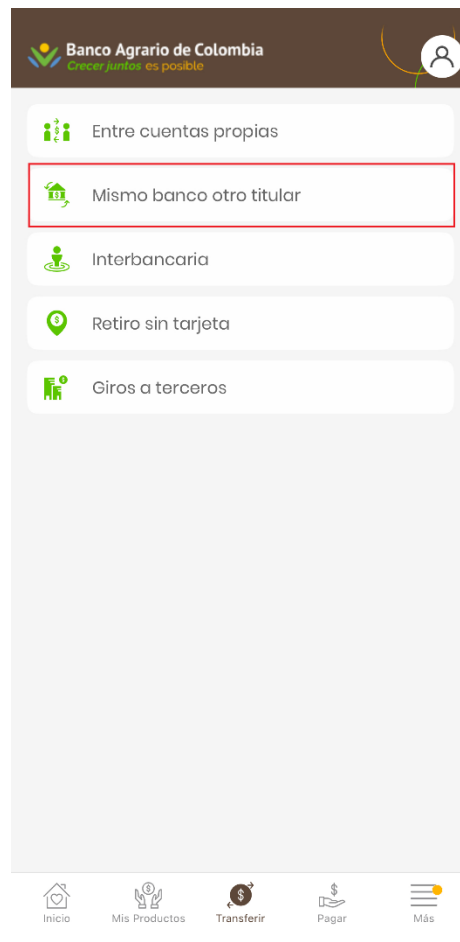
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	100 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.5.2.2. Transferencia mismo banco otro titular

Mediante esta funcionalidad el cliente podrá realizar una transferencia desde alguna de sus cuentas en el Banco hacia alguna cuenta de un tercero del mismo Banco.

Para ello el cliente deberá:

- Ingresar los datos de la transferencia.
- Confirmar los datos de la transferencia.
- Verificar el resultado de la transferencia realizada.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

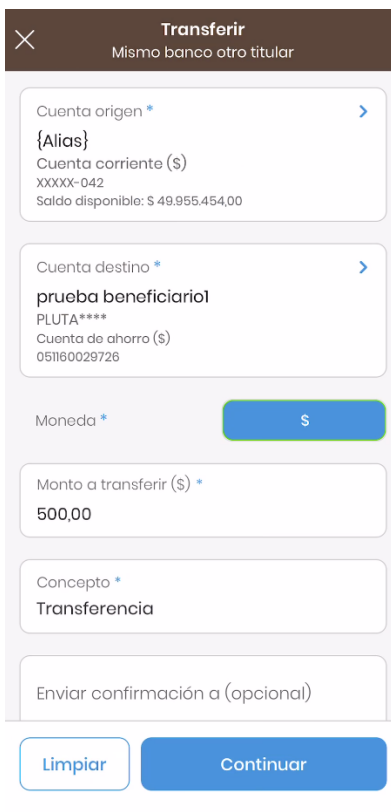
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	101 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Ingresar los datos de la transferencia

El cliente deberá seleccionar la opción de transferir mismo banco otro titular ya sea desde el menú rápido o acciones contextuales posterior a la selección se despliega un formulario en el cual deberá ingresar los datos de la transferencia.

Los datos que el cliente debe diligenciar son:

- Selección de cuenta de origen.
- Monto.
- Enviar confirmación a.
- Selección de cuenta de destino.
- Descripción.
- Numero de factura.



The screenshot shows a mobile app interface for transferring money. At the top, there's a title bar with a close button (X) and the text 'Transferir' and 'Mismo banco otro titular'. Below this, there are several input fields: 'Cuenta origen *' with a dropdown menu showing '{Alias}' and account details; 'Cuenta destino *' with a dropdown menu showing 'prueba beneficiario' and account details; 'Moneda *' with a dropdown menu showing '\$'; 'Monto a transferir (\$) *' with a text input field containing '500,00'; 'Concepto *' with a text input field containing 'Transferencia'; and 'Enviar confirmación a (opcional)' with a text input field. At the bottom, there are two buttons: 'Limpiar' and 'Continuar'.

Las acciones disponibles son:

- **Limpiar**, haciendo clic en este botón se limpiarán los datos registrados.
- **Cancelar la transacción**, se redirige a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Continuar**, el cliente debe hacer clic en continuar para seguir con el proceso.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	102 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Confirmación de datos de la transferencia

Posterior al ingreso de los datos y continuando con la operación el cliente visualiza una pantalla de confirmación donde se despliegan todos los datos ingresados en modo de lectura para poder verificarlos.

- Cuenta de origen.
- Tipo de producto.
- Alias.
- Número de cuenta (enmascarado).
- Moneda.
- Saldo disponible.
- Moneda y monto a debitar.
- Flecha con moneda y monto a transferir.
- Cuenta de destino.
- Tipo de producto.
- Alias.
- Número de cuenta (enmascarado).
- Moneda.
- Saldo disponible.
- Moneda y monto a acreditar:
- Datos adicionales.
- Descripción.
- Enviar confirmación.
- Número de factura.
- Costo de la transacción.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	104 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Resultado de la transferencia realizada

Luego de procesada la transacción se mostrará el resultado final de la misma. El estado final de la transacción puede ser uno de los siguientes:

Procesada: se envían los datos del pago internamente al banco y este indica que la transacción se realizó exitosamente.

A aprobar: la banca virtual detecta que la transacción debe ser autorizada por otro cliente, se informará que esta se encuentra pendiente de aprobación.

Error: se detecta algún error al realizar validaciones o se produce un error al enviar los datos del pago, se informa que ocurrió algún error al ejecutar la transacción.

Finalizado el proceso de pago se mostrará al cliente una pantalla informando sobre el estado del pago con los siguientes datos:

- Imagen de resultado.
- Mensaje de resultado.
- Fecha de creación.
- Número de transacción en la banca virtual (en caso de que el resultado A aprobar o Error).
- Fecha de finalización.
- Cliente originador.
- Datos de la transferencia (datos que se despliegan en el paso de confirmación).
- Datos cuenta origen (no se muestra saldo disponible).
- Flecha con monto y moneda a transferir.
- Datos cuenta destino (no se muestra saldo disponible).
- Datos adicionales.
- Costo de la transacción.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	105 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		


Resultado



\$ 500,00
fueron transferidos con éxito.

Fecha de creación: 27/09/2022 15:26:32
Fecha de finalización: 27/09/2022 15:26:43
Usuario originador: CFIN Calidad
Tu número de transacción es: 18

Cuenta origen
{Alias}
Cuenta corriente (\$) XXXX-042

Cuenta destino
prueba beneficiario1
PLUTA****
Cuenta de ahorro (\$)

Compartir
Descargar

Las acciones disponibles son:

- **Compartir:** al presionar esta opción se puede compartir el comprobante de pago por medio de las redes sociales o correo electrónico.
- **Descargar:** al presionar esta opción se puede descargar el comprobante en PDF
- **Cerrar:** en el botón “X” ubicado en la parte superior izquierda se cierra la pantalla de resultado y redirige al cliente a la página principal.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

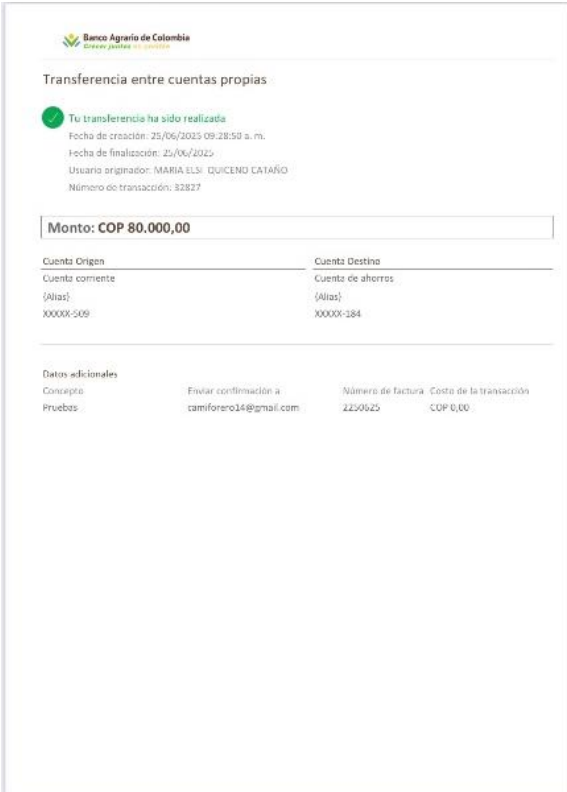
ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	106 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

▪ Descargar o compartir el comprobante

Se descarga el comprobante en formato PDF, independientemente del resultado final y tendrá los siguientes datos:

- Logo del banco.
- Mensaje de resultado.
- Fecha de finalización.
- Número de transacción.
- Monto y moneda.
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado.
- Cuenta Destino.
- Alias.
- Datos adicionales.
- Concepto.
- Número de factura.
- Título: “Transferencia entre cuentas propias”.
- Fecha y hora de creación.
- Usuario originador.
- Número de referencia.
- Cuenta de origen.
- Alias.
- Monto debitado (moneda y monto).
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado
- Costo de la transacción.
- Enviar confirmación a.




“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

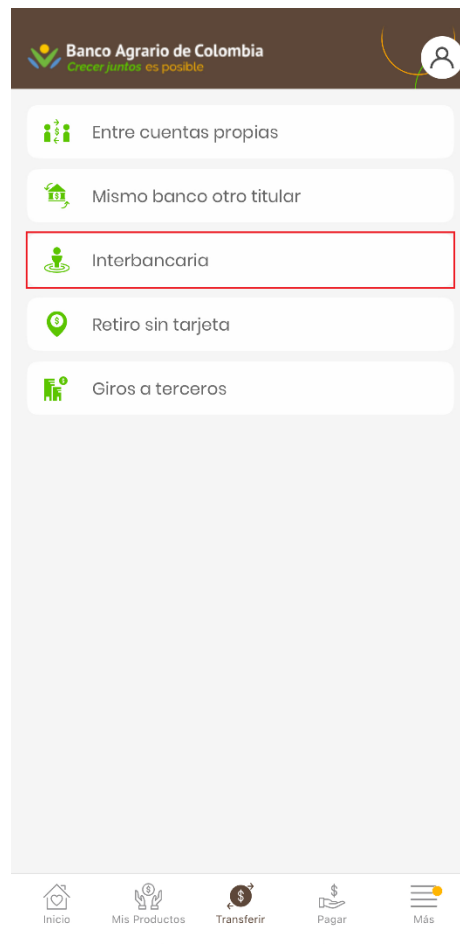
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	107 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.5.2.3. Transferencia interbancaria

Mediante esta funcionalidad el cliente podrá realizar una transferencia desde alguna de sus cuentas en el Banco hacia productos de un tercero de otro banco en el país, teniendo los permisos para poder realizar la transferencia.

Para ello el cliente deberá:

- Ingresar los datos de la transferencia.
- Confirmar los datos de la transferencia.
- Verificar el resultado de la transferencia realizada.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

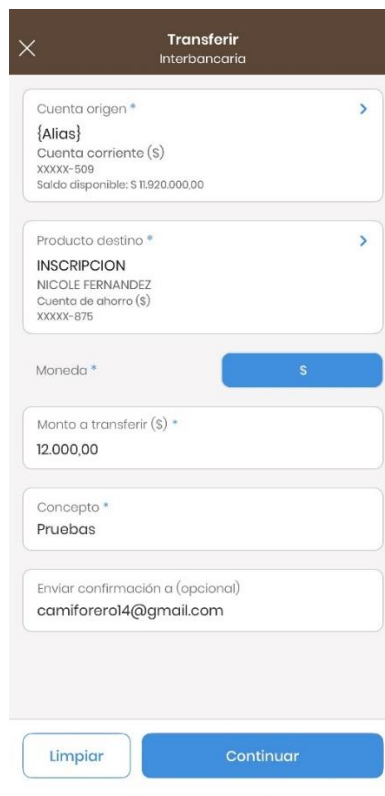
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	108 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Ingresar los datos de la transferencia

El cliente deberá seleccionar la opción de transferir interbancaria ya sea desde el menú rápido o acciones contextuales posterior a la selección se despliega un formulario en el cual deberá ingresar los datos de la transferencia.

Los datos que el cliente debe diligenciar son:

- Selección de cuenta de origen.
- Monto.
- Enviar confirmación a.
- Selección de cuenta de destino.
- Descripción.



Las acciones disponibles son:

- **Limpiar los datos seleccionados**, haciendo clic en Limpiar.
- **Cancelar la transacción**, se redirige a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Para continuar**, el cliente debe hacer clic en siguiente.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	109 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Confirmación de datos de la transferencia

Posterior al ingreso de los datos y continuando con la operación el cliente visualiza una pantalla de confirmación donde se despliegan todos los datos ingresados en modo de lectura para poder verificarlos.

- Cuenta de origen.
- Tipo de producto.
- Alias.
- Número de cuenta (enmascarado).
- Moneda.
- Saldo disponible.
- Moneda y monto a debitar.
- Flecha con moneda y monto a transferir.
- Cuenta de destino.
- Tipo de producto.
- Alias.
- Número de cuenta (enmascarado).
- Moneda.
- Saldo disponible.
- Moneda y monto a acreditar:
- Datos adicionales.
- Descripción.
- Enviar confirmación.
- Número de factura.
- Costo de la transacción.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	110 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		


Confirmación

Por favor verifique los datos antes de confirmar.

Cuenta origen
{Alias}
Cuenta corriente (\$)
XXXX-509
Saldo disponible: \$ 11.920.000,00

Monto a transferir
\$ 12.000,00

Producto destino
INSCRIPCION
NICOLE FERNANDEZ
Cuenta de ahorro (\$)
XXXX-875

Concepto
Pruebas

Enviar confirmación a
camiforero14@gmail.com

Costo de la transacción: \$ 0,00

Cancelar

Confirmar

Las acciones disponibles son:

- **Cancelar la transferencia:** haciendo clic en Cancelar el cliente será dirigido a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Volver al paso anterior:** haciendo clic en Atrás el cliente será dirigido a la ventana para modificar los datos.
- **Confirmar la acción:** haciendo clic en Confirmar el cliente continuará con la transferencia.

Nota: al continuar con la transferencia la App Banco Agrario hace la validación del soft-token activo en el dispositivo.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

Información Clasificada

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	111 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Resultado de la transferencia realizada

Luego de procesada la transacción se mostrará el resultado final de la misma. El estado final de la transacción puede ser uno de los siguientes:

Procesada: se envían los datos del pago internamente al banco y este indica que la transacción se realizó exitosamente.

A aprobar: la banca virtual detecta que la transacción debe ser autorizada por otro cliente, se informará que esta se encuentra pendiente de aprobación.

Error: se detecta algún error al realizar validaciones o se produce un error al enviar los datos del pago, se informa que ocurrió algún error al ejecutar la transacción.

Finalizado el proceso de pago se mostrará al cliente una pantalla informando sobre el estado del pago con los siguientes datos:

- Imagen de resultado.
- Mensaje de resultado.
- Fecha de creación.
- Número de transacción en la banca virtual (en caso de que el resultado A aprobar o Error).
- Fecha de finalización.
- Cliente originador.
- Datos de la transferencia (datos que se despliegan en el paso de confirmación).
- Datos cuenta origen (no se muestra saldo disponible).
- Flecha con monto y moneda a transferir.
- Datos cuenta destino (no se muestra saldo disponible).
- Datos adicionales.
- Costo de la transacción.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	112 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		


Resultado



\$ 12.000,00
fueron transferidos con éxito.

Fecha de creación: 25/06/2025 9:31:01
Fecha de finalización: 25/06/2025 9:31:12
Usuario originador: MARIA ELSI QUICENO CATANO
Tu número de transacción es: 32828

Cuenta origen
{Alias}
Cuenta corriente (\$) XXXX-508

Producto destino
INSCRIPCION
NICOLE FERNANDEZ
Cuenta de ahorro (\$) XXXX-875

Concepto
Descarga

Compartir
Descargar

Las acciones disponibles son:

- **Compartir:** al presionar esta opción se puede compartir el comprobante de pago por medio de las redes sociales o correo electrónico.
- **Descargar:** al presionar esta opción se puede descargar el comprobante en PDF
- **Cerrar:** en el botón “X” ubicado en la parte superior izquierda se cierra la pantalla de resultado y redirige al cliente a la página principal.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

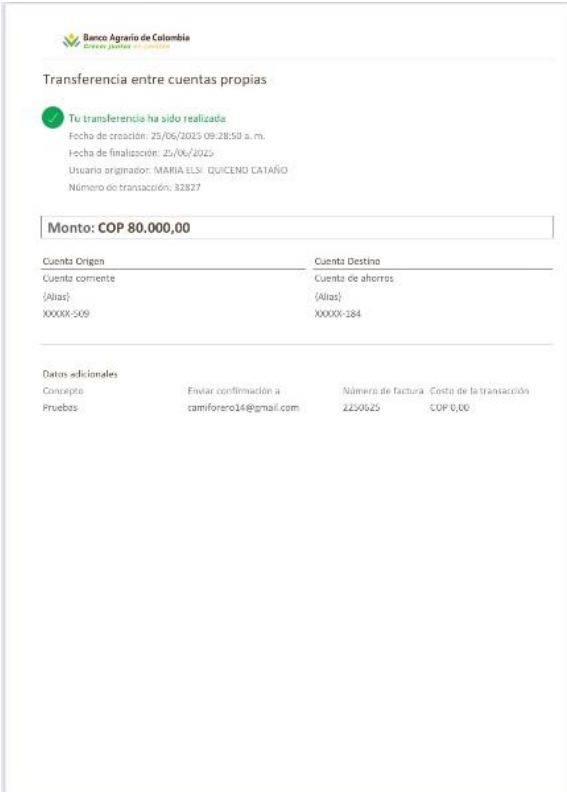
ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	113 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

▪ Descargar o compartir el comprobante

Se descarga el comprobante en formato PDF, independientemente del resultado final y tendrá los siguientes datos:

- Logo del banco.
- Mensaje de resultado.
- Fecha de finalización.
- Número de transacción.
- Monto y moneda.
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado.
- Cuenta Destino.
- Alias.
- Datos adicionales.
- Concepto.
- Número de factura.
- Título: “Transferencia entre cuentas propias”.
- Fecha y hora de creación.
- Usuario originador.
- Número de referencia.
- Cuenta de origen.
- Alias.
- Monto debitado (moneda y monto).
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado
- Costo de la transacción.
- Enviar confirmación a.



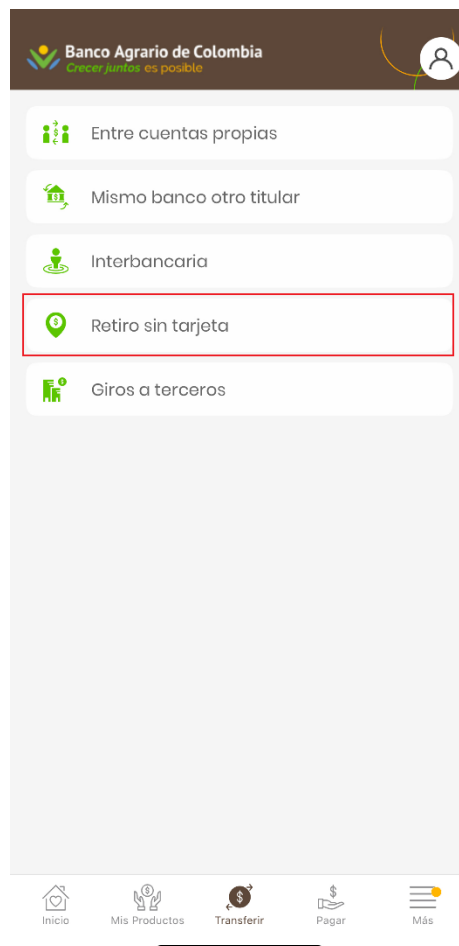

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	114 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.5.2.4. Retiro sin tarjeta

Mediante esta funcionalidad el cliente podrá realizar un retiro sin tarjeta desde nuestros cajeros de Banco Agrario o de la red verde,

Para ello el cliente deberá: ingresar los datos de la transferencia, confirmar los datos de la transferencia y verificar el resultado de la transferencia realizada.



✓ Ingresar los datos de la transferencia

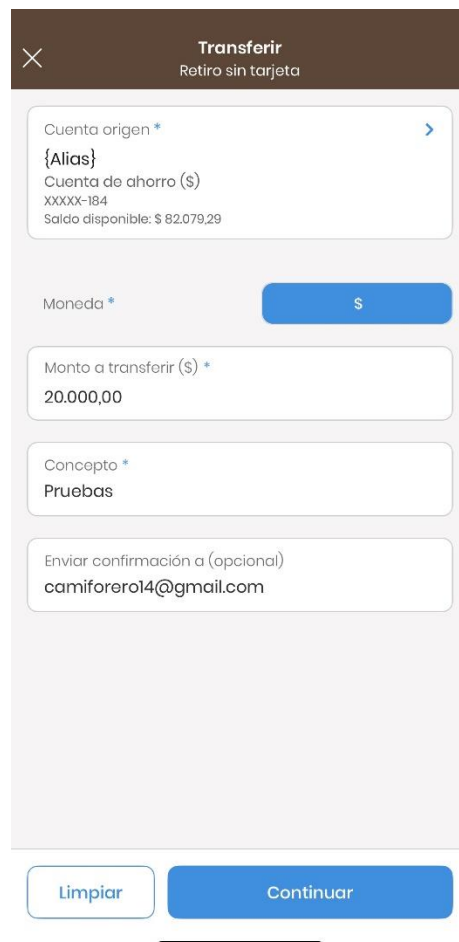
El cliente deberá seleccionar la opción de retiro sin tarjeta ya sea desde el menú rápido o acciones contextuales posterior a la selección se despliega un formulario en el cual deberá ingresar los datos de la transferencia.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	115 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Los datos que el cliente debe diligenciar son:

- Selección de cuenta de origen.
- Monto.
- Enviar confirmación a.
- Selección de cuenta de destino.
- Descripción.
- Numero de factura.



Las acciones disponibles son:

- **Limpiar los datos seleccionados**, haciendo clic en Limpiar.
- **Cancelar la transacción**, se redirige a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Para continuar**, el cliente debe hacer clic en siguiente.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	116 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Confirmación de datos de la transferencia

Posterior al ingreso de los datos y continuando con la operación el cliente visualiza una pantalla de confirmación donde se despliegan todos los datos ingresados en modo de lectura para poder verificarlos.

- Cuenta de origen.
- Tipo de producto.
- Alias.
- Número de cuenta (enmascarado).
- Moneda.
- Saldo disponible.
- Moneda y monto a debitar.
- Flecha con moneda y monto a transferir.
- Cuenta de destino.
- Tipo de producto.
- Alias.
- Número de cuenta (enmascarado).
- Moneda.
- Saldo disponible.
- Moneda y monto a acreditar:
- Datos adicionales.
- Descripción.
- Enviar confirmación.
- Número de factura.
- Costo de la transacción.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	117 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		


Confirmación

Por favor verifique los datos antes de confirmar.

Cuenta origen
{Alias}
Cuenta de ahorro (\$)
XXXX-184
Saldo disponible: \$ 82.079,29

Monto a transferir
\$ 20.000,00

Concepto
Pruebas

Enviar confirmación a
camiforero14@gmail.com

Costo de la transacción: \$ 0,00

Cancelar

Confirmar

Las acciones disponibles son:

- **Cancelar la transferencia:** haciendo clic en Cancelar el cliente será dirigido a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Volver al paso anterior:** haciendo clic en Atrás el cliente será dirigido a la ventana para modificar los datos.
- **Confirmar la acción:** haciendo clic en Confirmar el cliente continuará con la transferencia.

Nota: al continuar con la transferencia la App Banco Agrario hace la validación del soft-token activo en el dispositivo.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	118 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Resultado de la transferencia realizada

Luego de procesada la transacción se mostrará el resultado final de la misma. El estado final de la transacción puede ser uno de los siguientes:

Procesada: se envían los datos del pago internamente al banco y este indica que la transacción se realizó exitosamente.

A aprobar: la banca virtual detecta que la transacción debe ser autorizada por otro cliente, se informará que esta se encuentra pendiente de aprobación.

Error: se detecta algún error al realizar validaciones o se produce un error al enviar los datos del pago, se informa que ocurrió algún error al ejecutar la transacción.

Finalizado el proceso de pago se mostrará al cliente una pantalla informando sobre el estado del pago con los siguientes datos:

- Imagen de resultado.
- Mensaje de resultado.
- Fecha de creación.
- Número de transacción en la banca virtual (en caso de que el resultado A aprobar o Error).
- Fecha de finalización.
- Cliente originador.
- Datos de la transferencia (datos que se despliegan en el paso de confirmación).
- Datos cuenta origen (no se muestra saldo disponible).
- Flecha con monto y moneda a transferir.
- Datos cuenta destino (no se muestra saldo disponible).
- Datos adicionales.
- Costo de la transacción.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	119 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		


Resultado



\$ 20.000,00

fueron transferidos con éxito.

La transacción está disponible para retiro.

Fecha de creación: 25/06/2025 9:32:20
Fecha de finalización: 25/06/2025 9:32:29
Usuario originador: MARIA ELSI QUICENO CATAÑO
Tu número de transacción es: 32829

Cuenta origen
{Alias}
Cuenta de ahorro (\$)
XXXX-184

Monto retirado
\$ 0,00

Estado de retiro


Resultado

{Alias}
Cuenta de ahorro (\$)
XXXX-184

Monto retirado
\$ 0,00

Estado de retiro
Pendiente de retiro

Fecha de expiración
25/06/2025 9:33:23

Concepto
Pruebas

Enviar confirmación a
camiforero14@gmail.com

① Tendrá 1 minutos para realizar su retiro utilizando el siguiente pin 1918.

① Costo de la transacción: \$ 0,00

Compartir

Descargar

Compartir

Descargar

Las acciones disponibles son:

- **Compartir:** al presionar esta opción se puede compartir el comprobante de pago por medio de las redes sociales o correo electrónico.
- **Descargar:** al presionar esta opción se puede descargar el comprobante en PDF
- **Cerrar:** en el botón “X” ubicado en la parte superior izquierda se cierra la pantalla de resultado y redirige al cliente a la página principal.

Nota: Se debe tener en cuenta el pin que se resalta en amarillo ya que con ese es que se podrá realizar el retiro de forma exitosa.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	120 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

▪ Descargar o compartir el comprobante

Se descarga el comprobante en formato PDF, independientemente del resultado final y tendrá los siguientes datos:

- Logo del banco.
- Mensaje de resultado.
- Fecha de finalización.
- Número de transacción.
- Monto y moneda.
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado.
- Cuenta Destino.
- Alias.
- Datos adicionales.
- Concepto.
- Número de factura.
- Título: “Transferencia entre cuentas propias”.
- Fecha y hora de creación.
- Usuario originador.
- Número de referencia.
- Cuenta de origen.
- Alias.
- Monto debitado (moneda y monto).
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado
- Costo de la transacción.
- Enviar confirmación a.



Transferencia entre cuentas propias

Tu transferencia ha sido realizada

Fecha de creación: 25/06/2025 09:28:50 a. m.
Fecha de finalización: 25/06/2025
Usuario originador: MARIA ELIS QUICENO CATAÑO
Número de transacción: 32827

Monto: COP 80.000,00

Cuenta Origen	Cuenta Destino
Cuenta corriente	Cuenta de ahorros
(Alias)	(Alias)
XXXXX-509	XXXXX-184

Datos adicionales

Concepto	Enviar confirmación a	Número de factura	Costo de la transacción
Pruebas	camforero14@gmail.com	2250925	COP 0,00

\$ 80.000,00

fueron transferidos con éxito.

Fecha de creación: 25/06/2025 9:28:50
Fecha de finalización: 25/06/2025 9:28:58

Reporte_resultado_25_06_2025_09_29_AM
Documento PDF - 426 KB

AirDrop Mensajes Mail Notas

Copiar

Vista rápida

Marcación

Imprimir

Nueva nota rápida

Agregar etiquetas

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	121 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.5.2.5. Giros a terceros

Mediante esta funcionalidad el cliente podrá realizar una transferencia desde alguna de sus cuentas corrientes o de ahorro en el Banco hacia un beneficiario de tipo “Giros a terceros”.

De este modo puede transferirle dinero a otra persona, sin necesidad de que esta sea cliente del banco o tenga consigo una tarjeta o alguna otra información de sus productos.

El retiro del monto se realizará en una oficina del banco.

Para ello el cliente deberá:

- Ingresar los datos de la transferencia.
- Confirmar los datos de la transferencia.
- Verificar el resultado de la transferencia realizada.



✓ Ingresar los datos de la transferencia

El cliente deberá seleccionar la opción de giros a terceros ya sea desde el menú rápido o acciones contextuales posterior a la selección se despliega un formulario en el cual deberá ingresar los datos de la transferencia.

Los datos que el cliente debe diligenciar son:

- Selección de cuenta de origen.
- Monto.
- Enviar confirmación a.
- Selección de cuenta de destino.
- Descripción.
- Numero de factura.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	122 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

X
Transferir
Giros a terceros

Cuenta origen *
{Alias}
Cuenta de ahorro (\$)
XXXX-915
Saldo disponible: \$ 5.007.233.083,00

Beneficiario destino *
CIFIN CALIDAD IDENTIFICACION PRUEBAS
CB CAFE INTERNET CALLCENTER DELICIAS
Cédula de Ciudadanía
13371703

Moneda *
\$

Monto a transferir (\$) *
500,00

Concepto *
Giro

Enviar confirmación a (opcional)
eugenia.velazco@infocorp.com.uy

Limpiar
Continuar

Las acciones disponibles son:

- **Limpiar los datos seleccionados**, haciendo clic en Limpiar.
- **Cancelar la transacción**, se redirige a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Para continuar**, el cliente debe hacer clic en siguiente.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	123 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Confirmación de datos de la transferencia

Posterior al ingreso de los datos y continuando con la operación el cliente visualiza una pantalla de confirmación donde se despliegan todos los datos ingresados en modo de lectura para poder verificarlos.

- Cuenta de origen.
- Tipo de producto.
- Alias.
- Número de cuenta (enmascarado).
- Moneda.
- Saldo disponible.
- Moneda y monto a debitar.
- Flecha con moneda y monto a transferir.
- Cuenta de destino.
- Tipo de producto.
- Alias.
- Número de cuenta (enmascarado).
- Moneda.
- Saldo disponible.
- Moneda y monto a acreditar:
- Datos adicionales.
- Descripción.
- Enviar confirmación.
- Número de factura.
- Costo de la transacción.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	124 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		


Confirmación

Por favor verifique los datos antes de confirmar.

Cuenta origen
{Alias}
Cuenta de ahorro (\$)
XXXX-915
Saldo disponible: \$ 5.007.233.083,00


Monto a transferir
\$ 500,00

Beneficiario destino
CIFIN CALIDAD IDENTIFICACION PRUEBAS
CB CAFE INTERNET CALLCENTER DELICIAS
Cédula de Ciudadanía
13371703

Concepto
Giro

Enviar confirmación a
eugenia.velazco@infocorp.com.uy

Cancelar

Confirmar

Las acciones disponibles son:

- **Cancelar la transferencia:** haciendo clic en Cancelar el cliente será dirigido a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Volver al paso anterior:** haciendo clic en Atrás el cliente será dirigido a la ventana para modificar los datos.
- **Confirmar la acción:** haciendo clic en Confirmar el cliente continuará con la transferencia.

Nota: al continuar con la transferencia la App Banco Agrario hace la validación del soft-token activo en el dispositivo.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	125 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Resultado de la transferencia realizada

Luego de procesada la transacción se mostrará el resultado final de la misma. El estado final de la transacción puede ser uno de los siguientes:

Procesada: se envían los datos del pago internamente al banco y este indica que la transacción se realizó exitosamente.

A aprobar: la banca virtual detecta que la transacción debe ser autorizada por otro cliente, se informará que esta se encuentra pendiente de aprobación.

Error: se detecta algún error al realizar validaciones o se produce un error al enviar los datos del pago, se informa que ocurrió algún error al ejecutar la transacción.

Finalizado el proceso de pago se mostrará al cliente una pantalla informando sobre el estado del pago con los siguientes datos:

- Imagen de resultado.
- Mensaje de resultado.
- Fecha de creación.
- Número de transacción en la banca virtual (en caso de que el resultado A aprobar o Error).
- Fecha de finalización.
- Cliente originador.
- Datos de la transferencia (datos que se despliegan en el paso de confirmación).
- Datos cuenta origen (no se muestra saldo disponible).
- Flecha con monto y moneda a transferir.
- Datos cuenta destino (no se muestra saldo disponible).
- Datos adicionales.
- Costo de la transacción.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	126 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		



Resultado



\$ 20.000,00

fueron transferidos con éxito.

La transacción está disponible para retiro.

Fecha de creación: 25/06/2025 9:32:20

Fecha de finalización: 25/06/2025 9:32:29

Usuario originador: MARIA ELSI QUICENO CATANO

Tu número de transacción es: 32829

Cuenta origen

{Alias}

Cuenta de ahorro (\$)

XXXXX-184

Monto retirado

\$ 0,00

Estado de retiro

Compartir

Descargar

Las acciones disponibles son:

- **Compartir:** al presionar esta opción se puede compartir el comprobante de pago por medio de las redes sociales o correo electrónico.
- **Descargar:** al presionar esta opción se puede descargar el comprobante en PDF
- **Cerrar:** en el botón “X” ubicado en la parte superior izquierda se cierra la pantalla de resultado y redirige al cliente a la página principal.

Nota: Se debe tener en cuenta el pin que se resalta en amarillo ya que con ese es que se podrá realizar el retiro de forma exitosa.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

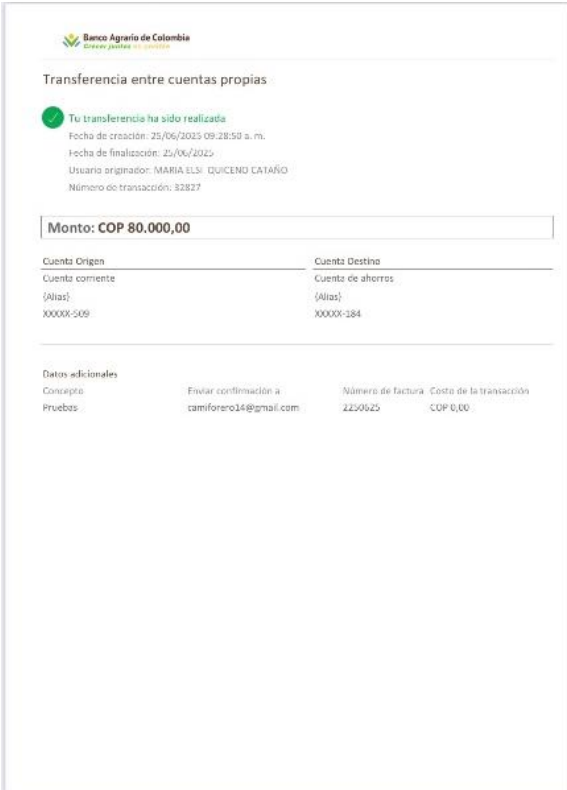
ET-PM-FT-005 – V2

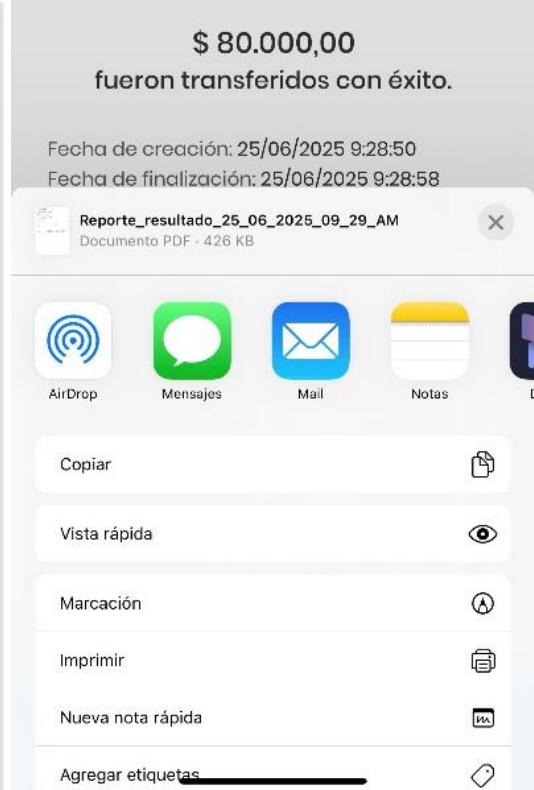
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	127 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

▪ Descargar o compartir el comprobante

Se descarga el comprobante en formato PDF, independientemente del resultado final y tendrá los siguientes datos:

- Logo del banco.
- Mensaje de resultado.
- Fecha de finalización.
- Número de transacción.
- Monto y moneda.
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado.
- Cuenta Destino.
- Alias.
- Datos adicionales.
- Concepto.
- Número de factura.
- Título: “Transferencia entre cuentas propias”.
- Fecha y hora de creación.
- Usuario originador.
- Número de referencia.
- Cuenta de origen.
- Alias.
- Monto debitado (moneda y monto).
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado
- Costo de la transacción.
- Enviar confirmación a.





“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

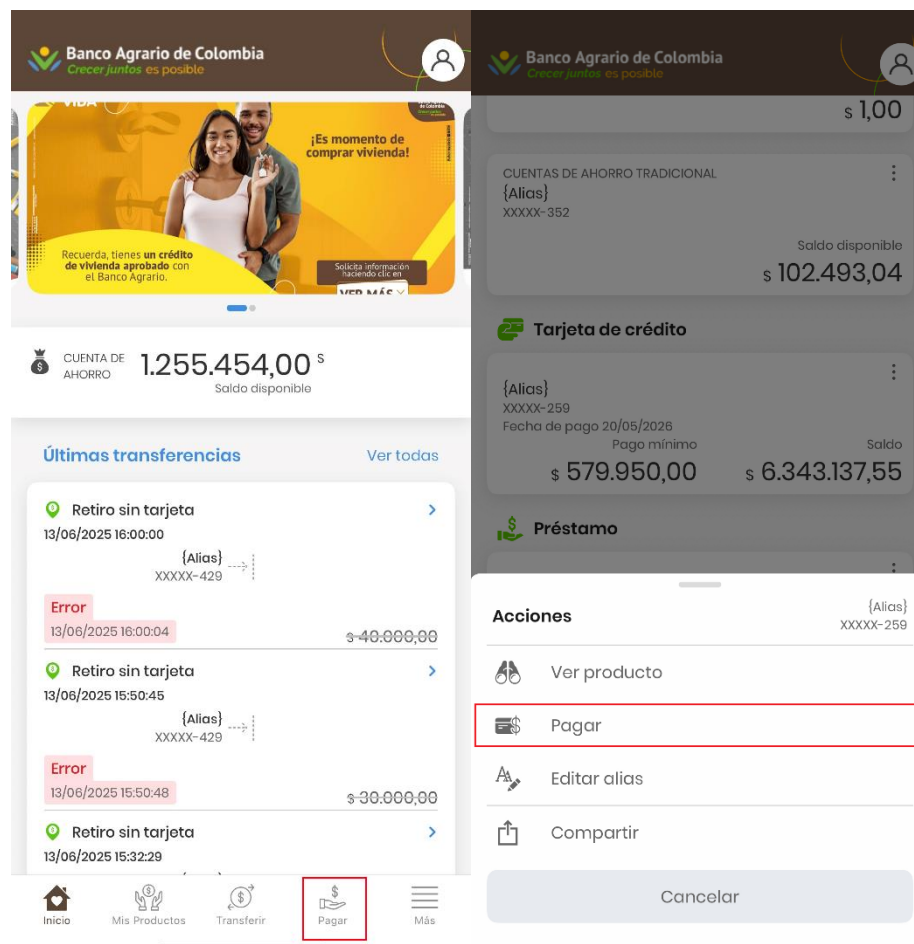
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	128 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.5.3. Pagar

Esta funcionalidad les permite a los Clientes realizar pagos de productos, ya sea propio o de terceros. Los distintos tipos de pagos definidos en la banca virtual son:

- Tarjetas De crédito.
- Tarjetas De Crédito De Terceros.
- Prestamos.
- Servicios Públicos.

El cliente podrá acceder a la función pagar desde el menú rápido, o a partir de las acciones contextuales en la funcionalidad de Mis Productos.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

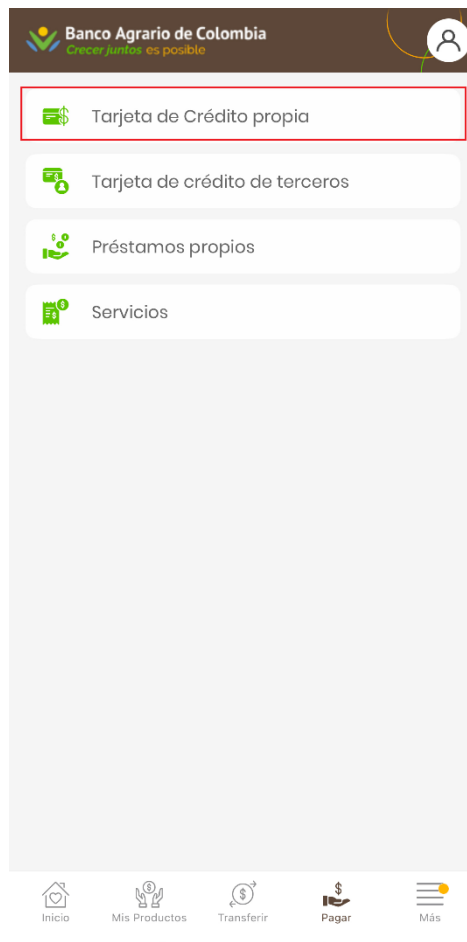
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	129 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.5.3.1. Pagar tarjeta de crédito propia

Mediante esta funcionalidad el cliente podrá realizar el pago de sus tarjetas de crédito propias del cliente desde algunas de sus cuentas.

Para ello el cliente deberá:

- Ingresar los datos del pago.
- Confirmar los datos del pago.
- Verificar el resultado del pago.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

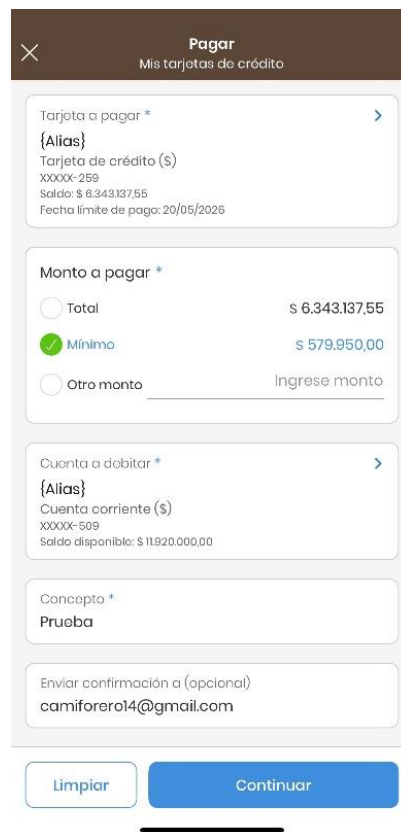
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	130 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Ingreso de datos del pago

El usuario accede a la opción “Tarjetas de crédito propias” bajo la opción “Pagar” ya sea del menú rápido o el menú contextual de una tarjeta de crédito. Al ingresar se desplegará un formulario en el cual deberá ingresar los datos del pago.

Los datos que el cliente debe diligenciar son:

- Selección de cuenta de origen.
- Monto.
- Enviar confirmación a.
- Selección de cuenta de destino.
- Descripción.
- Numero de factura.



The screenshot shows the 'Pagar' (Pay) screen in the app. At the top, there's a header with a close button (X) and the title 'Pagar' with a subtitle 'Mis tarjetas de crédito'. The form contains several sections:

- Tarjeta a pagar ***: A dropdown menu showing '{Alias}' and details: 'Tarjeta de crédito (\$)', 'XXXX-259', 'Saldo: \$ 6.343.137,55', and 'Fecha límite de pago: 20/05/2026'.
- Monto a pagar ***: Three radio button options:
 - Total**: \$ 6.343.137,55
 - Minimo** (selected): \$ 579.950,00
 - Otro monto**: Ingrese monto
- Cuenta a debitar ***: A dropdown menu showing '{Alias}' and details: 'Cuenta corriente (\$)', 'XXXX-509', and 'Saldo disponible: \$ 11.920.000,00'.
- Concepto ***: A text input field containing 'Prueba'.
- Enviar confirmación a (opcional)**: A text input field containing 'camiforero14@gmail.com'.

 At the bottom, there are two buttons: 'Limpiar' (Clear) and 'Continuar' (Continue).

Las acciones disponibles son:

- **Limpiar los datos seleccionados**, haciendo clic en Limpiar.
- **Cancelar la transacción**, se redirige a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Para continuar al siguiente paso**, se debe hacer clic en Siguiente.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	131 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Confirmación de datos de la transferencia

Posterior al ingreso de los datos y continuando con la operación al cliente le arroja una pantalla de confirmación donde visualizara todos los datos ingresados en modo de lectura para que pueda verificarlos.

Los datos que se muestran son los siguientes:

- Cuenta a debitar.
- Tipo de producto.
- Alias.
- Número de cuenta (enmascarado).
- Subtipo de producto.
- Saldo disponible.
- Flecha con moneda y monto, indicando si el monto a pagar es “Total”, “Mínimo” u “Otro monto”.
- Tarjeta por pagar.
- Tipo de producto (tarjeta de crédito).
- Alias.
- Número de producto (enmascarado).
- Datos adicionales.
- Concepto.
- Correo de confirmación.
- Fecha límite de pago.
- Costo de la transacción.
- Agendamiento.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	132 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		


Confirmación

Por favor verifique los datos antes de confirmar.

Cuenta a debitar
{Alias}
Cuenta corriente (s)
XXXX-509
Saldo disponible: \$11.920.000,00

Monto a pagar (Mínimo)
\$ 579.950,00

Tarjeta a pagar
{Alias}
Tarjeta de crédito (s)
XXXX-259

Concepto
Prueba

Enviar confirmación a
camiforero14@gmail.com

Costo de la transacción: \$ 0,00

Cancelar

Confirmar

Las acciones disponibles son:

- **Cancelar la transferencia:** haciendo clic en Cancelar el cliente será dirigido a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Volver al paso anterior:** haciendo clic en Atrás el cliente será dirigido a la ventana correspondiente para modificar los datos.
- **Confirmar la acción:** haciendo clic en Confirmar el cliente continuará con la transferencia.

Nota: al continuar con la transferencia la App Banco Agrario hace la validación del soft-token activo en el dispositivo.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	133 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Resultado de la transferencia

Luego de procesada la transacción se mostrará el resultado final de la misma. El estado final de la transacción puede ser uno de los siguientes:

Procesada: se envían los datos del pago internamente al banco y este indica que la transacción se realizó exitosamente.

A aprobar: la banca virtual detecta que la transacción debe ser autorizada por otro cliente, se informará que esta se encuentra pendiente de aprobación.

Error: se detecta algún error al realizar validaciones o se produce un error al enviar los datos del pago, se informa que ocurrió algún error al ejecutar la transacción.

Finalizado el proceso de pago se mostrará al cliente una pantalla informando sobre el estado del pago con los siguientes datos:

- Imagen de resultado.
- Fecha de creación.
- Fecha de finalización.
- Datos de los pagos (datos que se despliegan en el paso de confirmación).
- Datos cuenta de origen (no se muestra saldo disponible).
- Flecha con monto y moneda de la transacción.
- Datos de la tarjeta de crédito (no se muestra disponible contado).
- Datos adicionales.
- Usuario originador.
- Número de transacción.
- Mensaje de resultado.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	134 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		


Detalle de la transacción



\$ 1.000.000,00
 fueron pagados con éxito

Fecha de creación: 27/06/2025 15:57:34
Fecha de finalización: 27/06/2025 15:57:38
Usuario originador: MARIA ELSI QUICENO CATAÑO
Tu número de transacción es: 32834

Cuenta origen
{Alias}
Cuenta corriente (S)
XXXX-509

Tarjeta de crédito pagada
{Alias}
Tarjeta de crédito (S)
XXXX-039

Concepto
Prueba

Compartir
Descargar

▪ Descargar o compartir el comprobante

Se descarga el comprobante en formato PDF, independientemente del resultado final y tendrá los siguientes datos:

- Logo del banco.
- Mensaje de resultado.
- Fecha de finalización.
- Número de transacción.
- Monto y moneda.
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado.
- Cuenta Destino.
- Alias.
- Datos adicionales.
- Concepto.
- Número de factura.
- Título: "Transferencia entre cuentas propias".
- Fecha y hora de creación.
- Usuario originador.
- Número de referencia.
- Cuenta de origen.
- Alias.
- Monto debitado (moneda y monto).
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado
- Costo de la transacción.
- Enviar confirmación a.

"Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet".

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	135 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

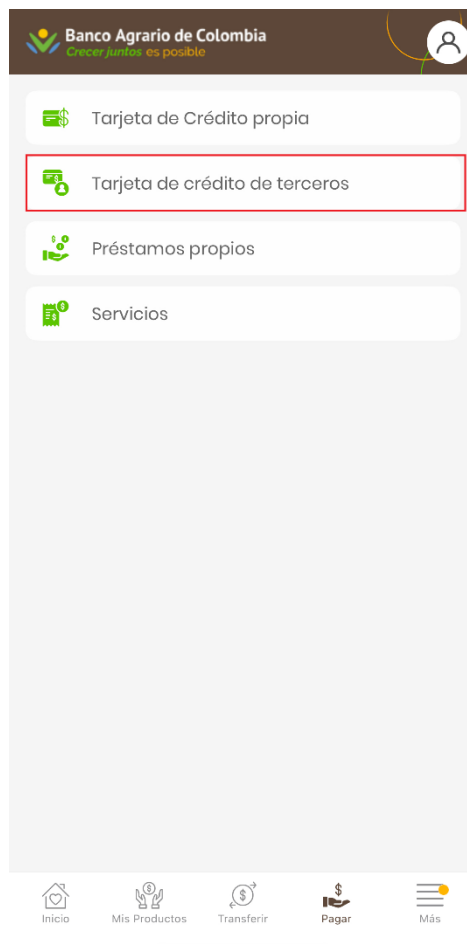
5.5.3.2. Pagar tarjeta de crédito de terceros

Mediante esta funcionalidad el cliente podrá realizar el pago de una tarjeta de terceros (dentro del Banco o en otros bancos) debitando alguna de sus cuentas en el Banco.

Nota: Esta funcionalidad permite únicamente el pago de tarjetas con franquicia VISA ya registrados dentro de la banca.

Para ello el cliente deberá:

- Ingresar los datos del pago.
- Confirmar los datos del pago.
- Verificar el resultado del pago.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

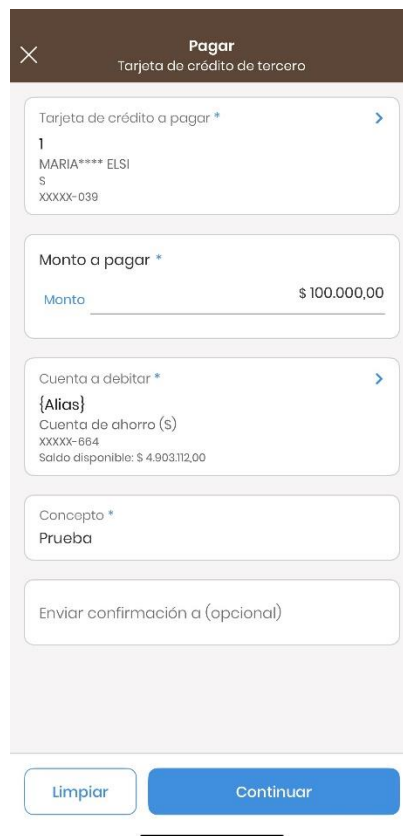
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	136 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Ingreso de datos del pago

El usuario accede a la opción “Tarjetas de crédito de terceros” bajo la opción “Pagar” ya sea del menú rápido. Al ingresar se desplegará un formulario en el cual deberá ingresar los datos del pago.

Los datos que el cliente debe diligenciar son:

- Selección de cuenta a debitar.
- Monto.
- Enviar confirmación a.
- Selección de la tarjeta a pagar.
- Concepto.



Pagar
Tarjeta de crédito de tercero

Tarjeta de crédito a pagar *

1
MARIA**** ELSI
\$
XXXX-039

Monto a pagar *

Monto \$ 100.000,00

Cuenta a debitar *

{Alias}
Cuenta de ahorro (s)
XXXX-664
Saldo disponible: \$ 4.903.112,00

Concepto *

Prueba

Enviar confirmación a (opcional)

Limpiar Continuar

Las acciones disponibles son:

- **Limpiar los datos seleccionados**, haciendo clic en Limpiar.
- **Cancelar la transacción**, se redirige a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	137 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- **Para continuar al siguiente paso**, se debe hacer clic en Siguiente.

✓ **Confirmación de datos de la transferencia**

Posterior al ingreso de los datos y continuando con la operación al cliente le arroja una pantalla de confirmación donde visualizara todos los datos ingresados en modo de lectura para que pueda verificarlos.

Los datos que se muestran son los siguientes:

- Cuenta a debitar.
- Alias.
- Subtipo de producto.
- Flecha con moneda y monto.
- Tipo de producto (tarjeta de crédito).
- Número de producto (enmascarado).
- Concepto.
- Fecha límite de pago.
- Agendamiento.
- Tipo de producto.
- Número de cuenta (enmascarado).
- Saldo disponible.
- Tarjeta por pagar.
- Alias.
- Datos adicionales.
- Correo de confirmación.
- Costo de la transacción.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	138 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		


Confirmación

Por favor verifique los datos antes de confirmar.

Cuenta a debitar
{Alias}
Cuenta de ahorro (\$)
XXXX-664
Saldo disponible: \$ 4.903.112,00

Monto a pagar
\$ 100.000,00

Tarjeta de crédito a pagar
1
MARIA**** ELSI
\$
XXXX-039

Concepto
Prueba

Enviar confirmación a

Costo de la transacción: \$ 0,00

Cancelar

Confirmar

Las acciones disponibles son:

- **Cancelar la transferencia:** haciendo clic en Cancelar el cliente será dirigido a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Volver al paso anterior:** haciendo clic en Atrás el cliente será dirigido a la ventana correspondiente para modificar los datos.
- **Confirmar la acción:** haciendo clic en Confirmar el cliente continuará con la transferencia.

Nota: al continuar con la transferencia la App Banco Agrario hace la validación del soft-token activo en el dispositivo.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	139 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Resultado de la transferencia

Luego de procesada la transacción se mostrará el resultado final de la misma. El estado final de la transacción puede ser uno de los siguientes:

Procesada: se envían los datos del pago internamente al banco y este indica que la transacción se realizó exitosamente.

A aprobar: la banca virtual detecta que la transacción debe ser autorizada por otro cliente, se informará que esta se encuentra pendiente de aprobación.

Error: se detecta algún error al realizar validaciones o se produce un error al enviar los datos del pago, se informa que ocurrió algún error al ejecutar la transacción.

Finalizado el proceso de pago se mostrará al cliente una pantalla informando sobre el estado del pago con los siguientes datos:

- Imagen de resultado
- Fecha de creación.
- Fecha de finalización.
- Datos de los pagos (datos que se despliegan en el paso de confirmación).
- Datos cuenta de origen (no se muestra saldo disponible).
- Flecha con monto y moneda de la transacción.
- Datos de la tarjeta de crédito (no se muestra disponible contado).
- Datos adicionales.
- Usuario originador.
- Número de transacción.
- Mensaje de resultado.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	140 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		


Resultado



\$ 100.000,00
fueron pagados con éxito

Fecha de creación: 27/06/2025 16:02:35
 Fecha de finalización: 27/06/2025 16:02:40
 Usuario originador: LEON DE JESUS QUINTERO
 ROJAS
 Tu número de transacción es: 32835

Producto origen
 {Alias}
 Cuenta de ahorro (\$)

XXXXX-664

Tarjeta de crédito pagada
 1
 MARIA**** ELSI
 S
 XXXXX-039

Concepto

Compartir

Descargar

▪ Descargar o compartir el comprobante

Se descarga el comprobante en formato PDF, independientemente del resultado final y tendrá los siguientes datos:

- Logo del banco.
- Mensaje de resultado.
- Fecha de finalización.
- Número de transacción.
- Monto y moneda.
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado.
- Cuenta Destino.
- Alias.
- Datos adicionales.
- Concepto.
- Número de factura.
- Título: "Transferencia entre cuentas propias".
- Fecha y hora de creación.
- Usuario originador.
- Número de referencia.
- Cuenta de origen.
- Alias.
- Monto debitado (moneda y monto).
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado
- Costo de la transacción.
- Enviar confirmación a.

"Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet".

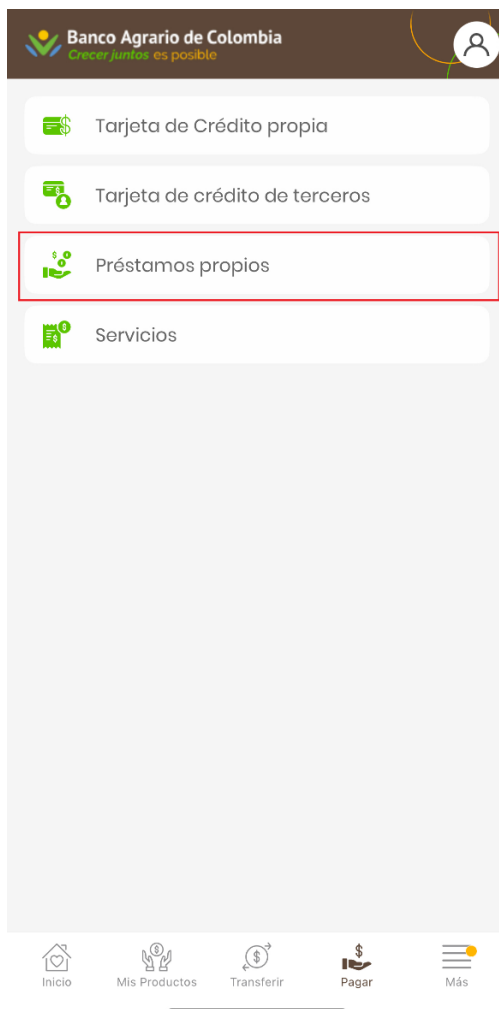
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	141 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.5.3.3. Pagar préstamos propios

Mediante esta funcionalidad el cliente podrá realizar los pagos de sus préstamos propios desde alguna de sus cuentas del banco,

Para ello el cliente deberá:

- Ingresar los datos de la transferencia.
- Confirmar los datos de la transferencia.
- Verificar el resultado de la transferencia realizada.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

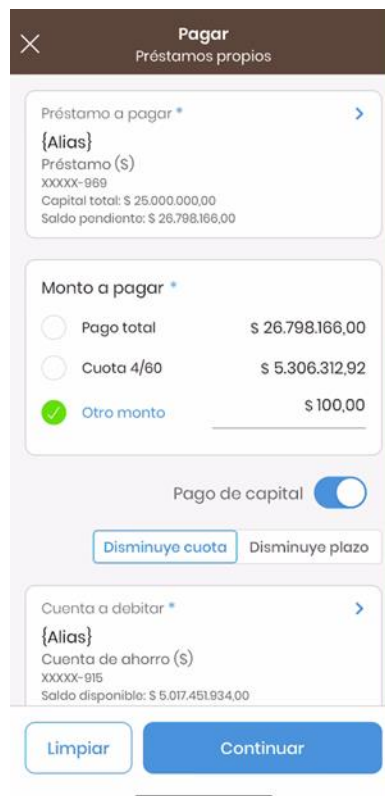
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	142 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Ingreso de datos del pago

El cliente accede a la opción Préstamos propios bajo la opción Pagar ya sea del menú principal, el menú rápido o las acciones contextuales del préstamo. Al ingresar se desplegará un formulario en el cual deberá ingresar los datos del pago.

Los datos que el cliente debe diligenciar son:

- Selección de cuenta a debitar.
- Monto.
- Enviar confirmación a.
- Selección del préstamo.
- Concepto.



Pagar
Préstamos propios

Préstamo a pagar *

{Alias}

Préstamo (\$)

XXXXX-999

Capital total: \$ 25,000,000.00

Saldo pendiente: \$ 26,798,166.00

Monto a pagar *

☐ Pago total \$ 26,798,166.00

☐ Cuota 4/60 \$ 5,306,312.92

☒ Otro monto \$ 100.00

Pago de capital ☒

Disminuye cuota Disminuye plazo

Cuenta a debitar *

{Alias}

Cuenta de ahorro (\$)

XXXXX-915

Saldo disponible: \$ 5,017,451,934.00

Limpiar Continuar

Las acciones disponibles son:

- **Limpiar los datos seleccionados**, haciendo clic en Limpiar.
- **Cancelar la transacción**, se redirige a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Para continuar al siguiente paso**, se debe hacer clic en Siguiente.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	143 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Nota: Si el cliente selecciona la opción de otro monto, deberá ingresar manualmente el monto a pagar, este debe ser mayor a cero, al seleccionar esta opción deberá indicar si se trata de un Abono de Capital o no, por medio de la activación de un switch que habilitará campos para que el cliente indique por medio del check si se trata de un pago que “Disminuye cuota” o “Disminuye plazo”.

✓ Confirmación de datos de la transferencia

Posterior al ingreso de los datos y continuando con la operación al cliente le arroja una pantalla de confirmación donde visualizara todos los datos ingresados en modo de lectura para que pueda verificarlos.

Los datos que se muestran son los siguientes:

- Cuenta a debitar.
- Tipo de producto.
- Alias.
- Número de cuenta (enmascarado).
- Subtipo de producto.
- Saldo disponible.
- Flecha con moneda y monto, indicando si el monto a pagar es “Total”, “Mínimo” u “Otro monto”.
- Tarjeta por pagar.
- Tipo de producto (tarjeta de crédito).
- Alias.
- Número de producto (enmascarado).
- Datos adicionales.
- Concepto.
- Correo de confirmación.
- Fecha límite de pago.
- Costo de la transacción.
- Agendamiento.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	144 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		



Confirmación

Por favor verifique los datos antes de confirmar.

Cuenta a debitar

{Alias}

Cuenta de ahorro (\$)

XXXX-915

Saldo disponible: \$ 5.017.451.934,00



Monto a pagar (Otro monto)

\$ 100,00

Préstamo a pagar

{Alias}

Préstamo (\$)

XXXX-969

Capital total: \$ 25.000.000,00

Saldo pendiente: \$ 26.798.166,00

Pago de capital

Si - Disminuye cuota

Concepto

Pago

Cancelar

Confirmar

Las acciones disponibles son:

- **Cancelar la transferencia:** haciendo clic en Cancelar el cliente será dirigido a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Volver al paso anterior:** haciendo clic en Atrás el cliente será dirigido a la ventana correspondiente para modificar los datos.
- **Confirmar la acción:** haciendo clic en Confirmar el cliente continuará con la transferencia.

Nota: al continuar con la transferencia la App Banco Agrario hace la validación del soft-token activo en el dispositivo.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	145 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Resultado de la transferencia

Luego de procesada la transacción se mostrará el resultado final de la misma. El estado final de la transacción puede ser uno de los siguientes:

Procesada: se envían los datos del pago internamente al banco y este indica que la transacción se realizó exitosamente.

A aprobar: la banca virtual detecta que la transacción debe ser autorizada por otro cliente, se informará que esta se encuentra pendiente de aprobación.

Error: se detecta algún error al realizar validaciones o se produce un error al enviar los datos del pago, se informa que ocurrió algún error al ejecutar la transacción.

Finalizado el proceso de pago se mostrará al cliente una pantalla informando sobre el estado del pago con los siguientes datos:

- Imagen de resultado.
- Fecha de creación.
- Fecha de finalización.
- Datos de los pagos (datos que se despliegan en el paso de confirmación).
- Datos cuenta de origen (no se muestra saldo disponible).
- Flecha con monto y moneda de la transacción.
- Datos de la tarjeta de crédito (no se muestra disponible contado).
- Datos adicionales.
- Usuario originador.
- Número de transacción.
- Mensaje de resultado.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	146 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		


Resultado



\$ 100,00
fueron pagados con éxito

Fecha de creación: 26/10/2022 14:45:54
 Fecha de finalización: 26/10/2022 14:46:19
 Usuario originador: Eugenia Velazco
 Tu número de transacción es: 563

Cuenta a debitar

{Alias}

Cuenta de ahorro (\$)

XXXX-915

Préstamo pagado

{Alias}

Préstamo (\$)

XXXX-969

Compartir

Descargar

▪ Descargar o compartir el comprobante

Se descarga el comprobante en formato PDF, independientemente del resultado final y tendrá los siguientes datos:

- Logo del banco.
- Mensaje de resultado.
- Fecha de finalización.
- Número de transacción.
- Monto y moneda.
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado.
- Cuenta Destino.
- Alias.
- Datos adicionales.
- Concepto.
- Número de factura.
- Título: "Transferencia entre cuentas propias".
- Fecha y hora de creación.
- Usuario originador.
- Número de referencia.
- Cuenta de origen.
- Alias.
- Monto debitado (moneda y monto).
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado
- Costo de la transacción.
- Enviar confirmación a.

"Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet".

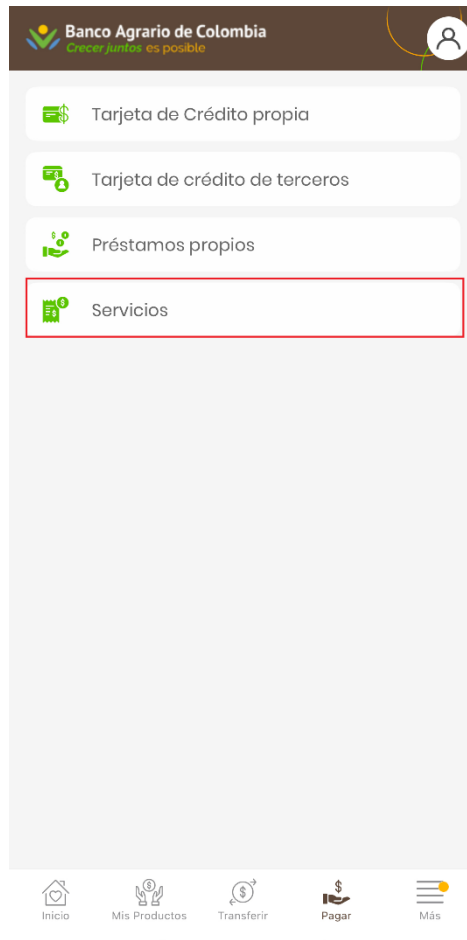
 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	147 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.5.3.4. Pagar servicios

Esta funcionalidad, permite al cliente pagar mediante la selección de un servicio previamente inscrito en la banca virtual.

Para ello el cliente deberá:

- Ingreso de los datos del pago.
- Confirmación de los datos.
- Resultado del pago.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

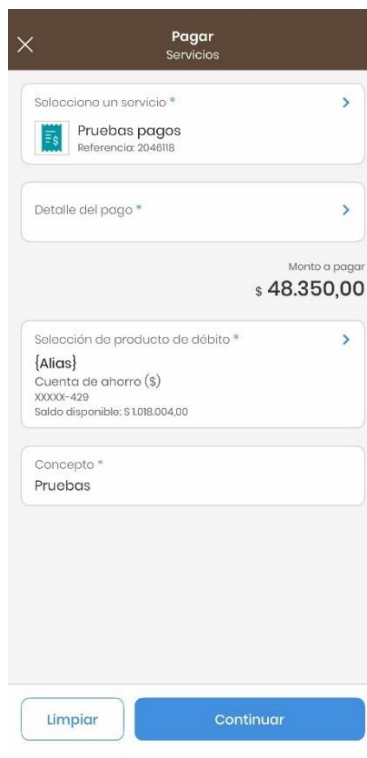
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	148 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Ingreso de datos del pago

El cliente accede a la opción servicios bajo la opción Pagar ya sea del menú principal, el menú rápido al ingresar se desplegará un formulario en el cual deberá ingresar los datos del pago del servicio público.

Los datos que el cliente debe diligenciar son:

- Selección de cuenta a debitar.
- Monto.
- Enviar confirmación a.
- Selección del servicio.
- Concepto.



Las acciones disponibles son:

- **Limpiar los datos seleccionados**, haciendo clic en Limpiar.
- **Cancelar la transacción**, se redirige a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Para continuar al siguiente paso**, se debe hacer clic en Siguiente.
- ✓ **Confirmación de datos de la transferencia**

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	149 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Posterior al ingreso de los datos y continuando con la operación al cliente le arroja una pantalla de confirmación donde visualizara todos los datos ingresados en modo de lectura para que pueda verificarlos.

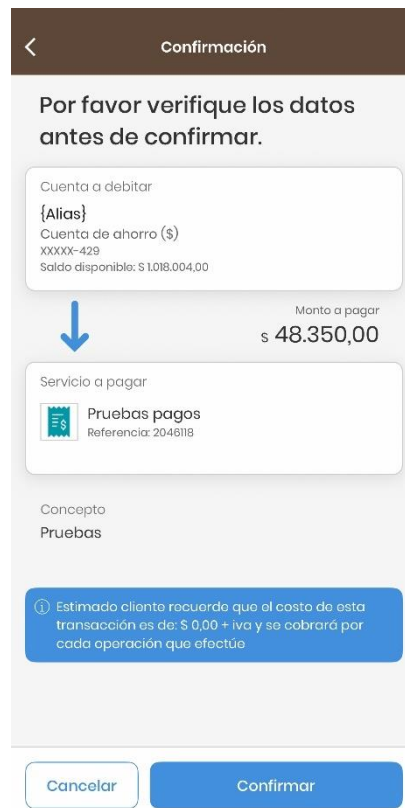
Los datos que se muestran son los siguientes:

Cuenta a debitar.

- Tipo de producto.
- Alias.
- Número de cuenta (enmascarado).
- Subtipo de producto.
- Saldo disponible.
- Flecha con moneda y monto, indicando si el monto a pagar es “Total”, “Mínimo” u “Otro monto”.
- Tarjeta por pagar.
- Tipo de producto (tarjeta de crédito).
- Alias.
- Número de producto (enmascarado).
- Datos adicionales.
- Concepto.
- Correo de confirmación.
- Fecha límite de pago.
- Costo de la transacción.
- Agendamiento.

Nota: Si es un pago de deuda única se muestran los campos de la deuda en filas conteniendo 3 elementos. En la primera fila se muestran el número de factura, la descripción y la fecha de vencimiento. Si hay datos adicionales se muestran en las siguientes filas hacia abajo.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	150 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		



Las acciones disponibles son:

- **Cancelar la transferencia:** haciendo clic en Cancelar el cliente será dirigido a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Volver al paso anterior:** haciendo clic en Atrás el cliente será dirigido a la ventana correspondiente para modificar los datos.
- **Confirmar la acción:** haciendo clic en Confirmar el cliente continuará con la transferencia.

Nota: al continuar con la transferencia la App Banco Agrario hace la validación del soft-token activo en el dispositivo.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	151 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Resultado de la transferencia

Luego de procesada la transacción se mostrará el resultado final de la misma. El estado final de la transacción puede ser uno de los siguientes:

Procesada: se envían los datos del pago internamente al banco y este indica que la transacción se realizó exitosamente.

A aprobar: la banca virtual detecta que la transacción debe ser autorizada por otro cliente, se informará que esta se encuentra pendiente de aprobación.

Error: se detecta algún error al realizar validaciones o se produce un error al enviar los datos del pago, se informa que ocurrió algún error al ejecutar la transacción.

Finalizado el proceso de pago se mostrará al cliente una pantalla informando sobre el estado del pago


Resultado



\$ 48.350,00
fueron pagados con éxito.

Fecha de creación: 03/07/2025 15:54:32
Fecha de finalización: 03/07/2025 15:54:42
Usuario originador: MARIA CAMILA FORERO BONILLA
Tu número de transacción es: 32858

Cuenta origen
{Alias}
Cuenta de ahorro (\$) XXXXX-429

Servicio pagado

Pruebas pagos
Referencia: 204618

Concepto

Compartir

Descargar

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	152 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

▪ Descargar o compartir el comprobante

Se descarga el comprobante en formato PDF, independientemente del resultado final y tendrá los siguientes datos:

- Logo del banco.
- Mensaje de resultado.
- Fecha de finalización.
- Número de transacción.
- Monto y moneda.
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado.
- Cuenta Destino.
- Alias.
- Datos adicionales.
- Concepto.
- Número de factura.
- Título: "Transferencia entre cuentas propias".
- Fecha y hora de creación.
- Usuario originador.
- Número de referencia.
- Cuenta de origen.
- Alias.
- Monto debitado (moneda y monto).
- Tipo de cuenta.
- Número de cuenta enmascarado
- Costo de la transacción.
- Enviar confirmación a.

5.5.4. Llaves Bre-B

Esta funcionalidad permite a cliente Persona Natural realizar el registro, modificación, cancelación y/o consulta de llaves de Bre-B de

Se podrá acceder a esta funcionalidad desde el menú principal, en la opción de Bre-B. En el primer paso el cliente debe acepta el tratamiento de tus datos y los términos y condiciones, estos documentos deben aceptarse únicamente en el primer ingreso a la zona Bre-B.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	153 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		



Una vez el cliente ingrese a la zona Bre-B, se observarán cuatro opciones de gestión de llaves:

- Registro
- Modificación
- Cancelación
- Consulta

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	154 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		



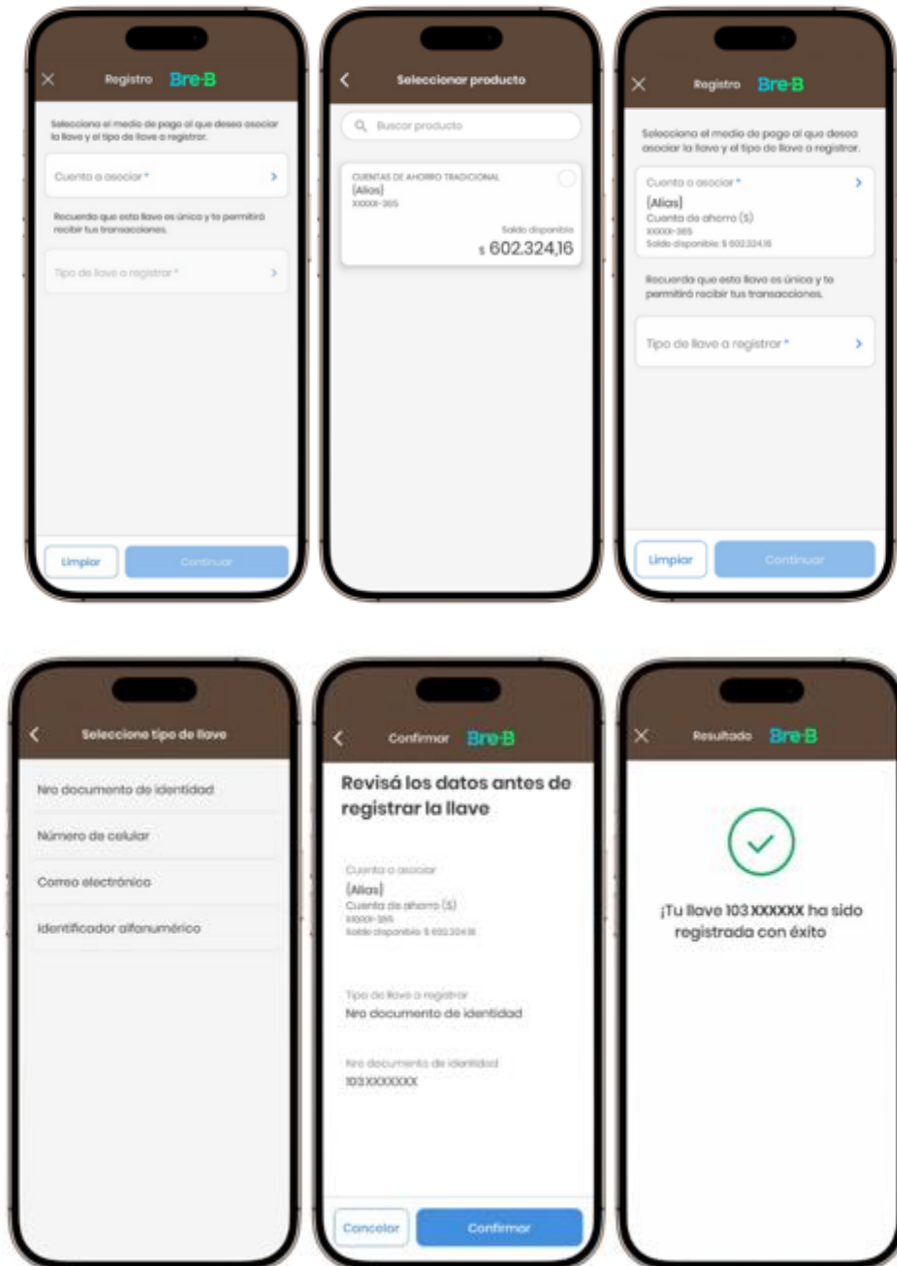
- ✓ **Registro:** Operación que realiza el Cliente para elegir la(s) Llave(s) y asociarla(s) con su Medio de Pago.

Esta funcionalidad el cliente seleccionar “Registro”, seleccionar el medio de pago (tipo de cuenta) al que desea asociar la llave. Posterior debe seleccionar la llave que desea registrar. Las opciones disponibles son:

- Identificador alfanumérico @BAC
- N.º documento de identidad
- Número de celular
- Correo electrónico

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	155 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		



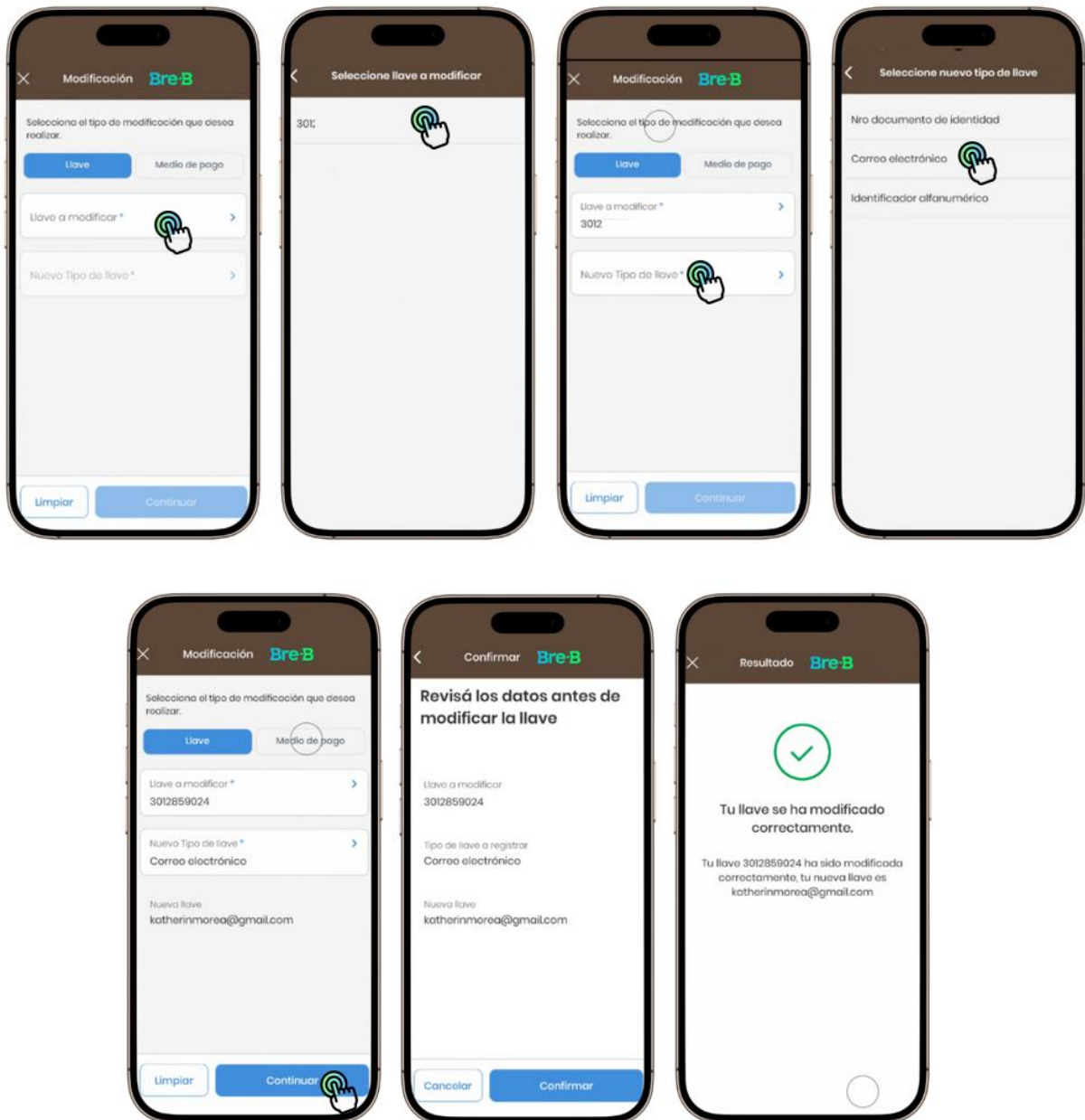
- ✓ **Modificación:** Operación que realiza el Cliente para modificar su(s) Llave(s) inscrita(s) por otra(s) Llave(s) del mismo tipo o de otro tipo, y/o el Medio de Pago asociado a ella(s) por otro Medio de Pago del Participante donde se encuentra registrada la Llave.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	156 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Modificación de llaves:

En esta funcionalidad el cliente seleccionar “Modificación”, selecciona la opción “Llave”, el cliente debe seleccionar la llave activa que se desea modificar y elegir la nueva llave que quiere registrar.

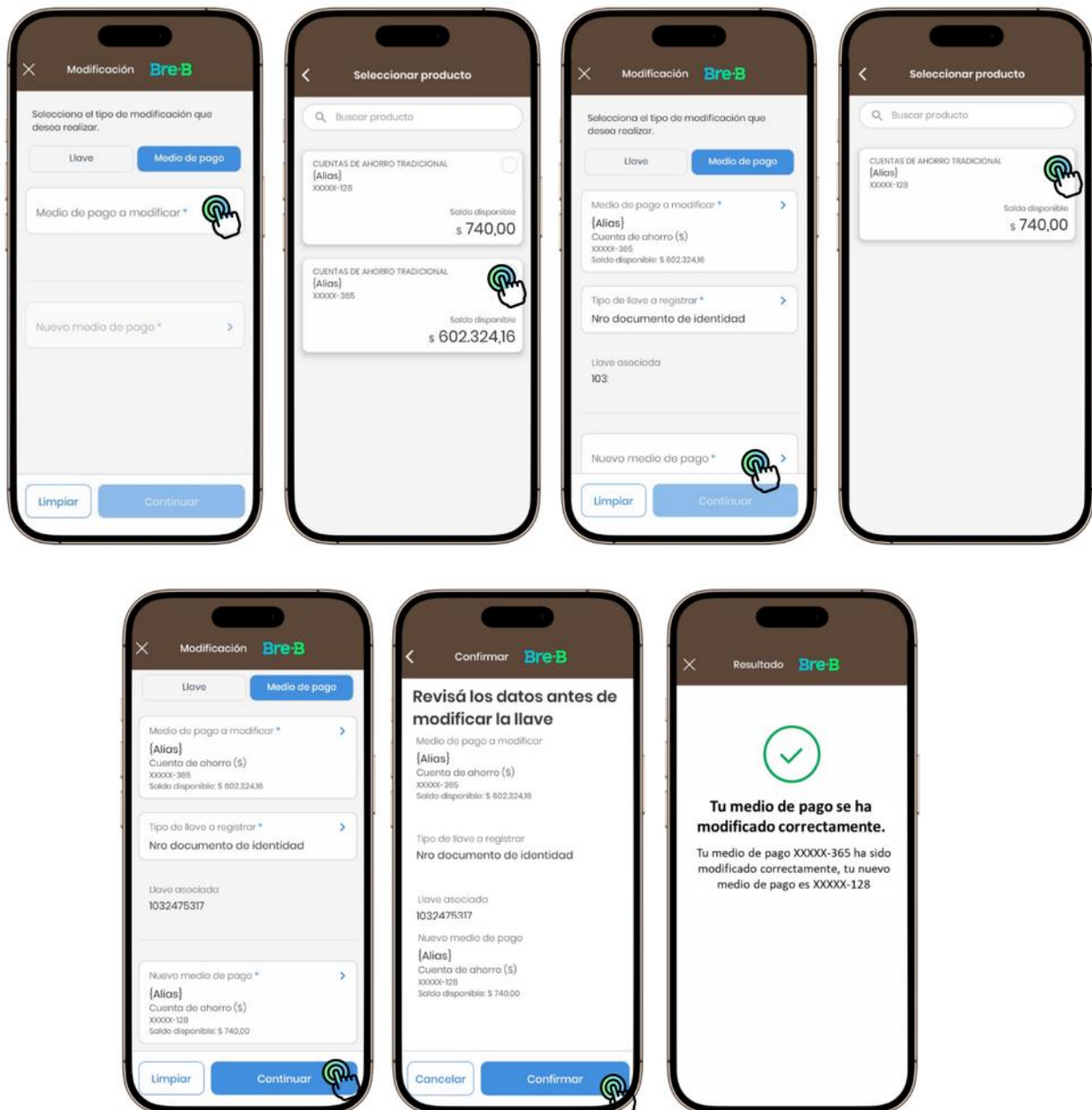


“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	157 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Modificación de medio de pago:

En esta funcionalidad el cliente seleccionar “Modificación”, selecciona la opción “Medio de pago”, el cliente debe seleccionar el medio de pago que desea modificar y elegir el nuevo medio pago.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	158 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- ✓ **Cancelación:** Operación que realiza el Cliente para cancelar el registro de la(s) Llave(s) inscrita(s). Las llaves de los clientes se podrán cancelar cuando:
- Se cancele el Medio de Pago del Cliente asociado a la(s) Llave(s).
 - Reciba la información sobre el fallecimiento del titular del Medio de Pago.
 - El medio de pago tenga una inactividad durante seis (6) meses corridos adicionales.

En esta funcionalidad el cliente seleccionar “Cancelación”, y seleccionar la llave que se desea cancelar. Recuerda que, una vez cancelada, no podrás recibir transacciones con ella. NOTA: No se podrá registrar la llave cancelada en otra entidad ni asociarla a otro medio de pago hasta después de 5 días calendario.



- ✓ **Consulta:** Operación que realiza el Cliente para conocer la(s) Llave(s) que tiene registrada(s) en el Participante desde el cual realiza la Consulta.

En esta funcionalidad el cliente seleccionar “Consulta”, en esta sección podrás ver todas las llaves que has registrado en la app del Banco Agrario.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	159 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		



5.5.5. Gestionar

5.5.5.1. Cancelar cheques

Esta funcionalidad permite al cliente realizar la cancelación de uno o varios cheques emitidos, la cancelación se realizará mediante un servicio que será expuesto por el Banco.

Está disponible tanto para Clientes Persona Natural y Persona Jurídica siempre que cuenten con los permisos.

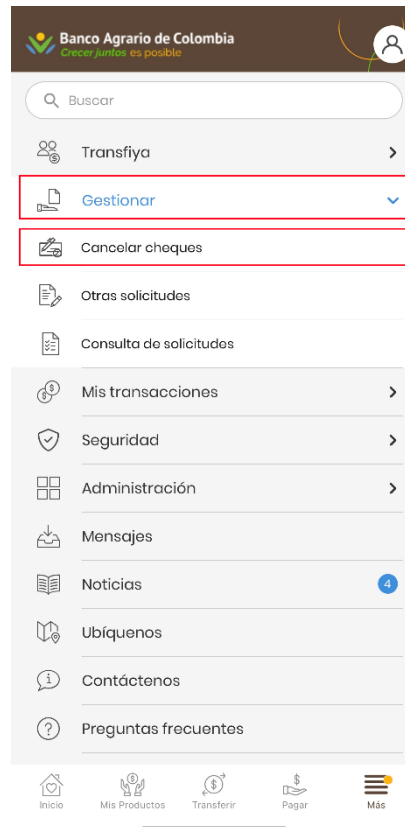
Se podrá acceder a esta funcionalidad desde el menú principal, Menu rápido, desde las acciones contextuales de una cuenta corriente.

La cancelación de chequeras consta de 3 pasos:

- Ingreso de datos de la solicitud.
- Confirmación.
- Resultado.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	160 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		



✓ Ingresar los datos de solicitud

El cliente deberá seleccionar la opción cancelar chequera ya sea desde el menú principal, menú rápido, posterior a la selección se despliega un formulario en el cual deberá ingresar los datos de la cancelación.

Los datos que el cliente debe diligenciar son:

- Selección de cuenta Corriente.
- Datos de la cancelación.
- Cancelar (Solo un cheque o serie de cheques).

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

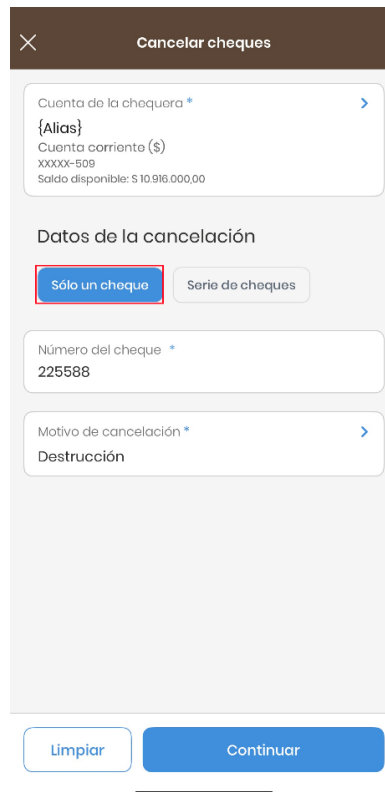
ET-PM-FT-005 – V2

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	161 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

▪ **Solo un cheque.**

En el caso de seleccionar “Sólo un cheque” el cliente deberá ingresar los siguientes datos:

- Número de cheque, valor numérico.
- Hay orden de no pago off.
- Pérdida.
- Sustracción.
- Motivo de cancelación Combo con opciones.
- Orden del cliente.
- Prescripción cheque gerencia.
- Destrucción.



Las acciones disponibles son:

- **Siguiente:** al presionar siguiente el cliente será dirigido a la pantalla de confirmación de datos.
- **Cancelar:** se redirige a la pantalla de Inicio previa solicitud de confirmación.
- **Limpiar:** se borran los datos ingresados por el cliente.

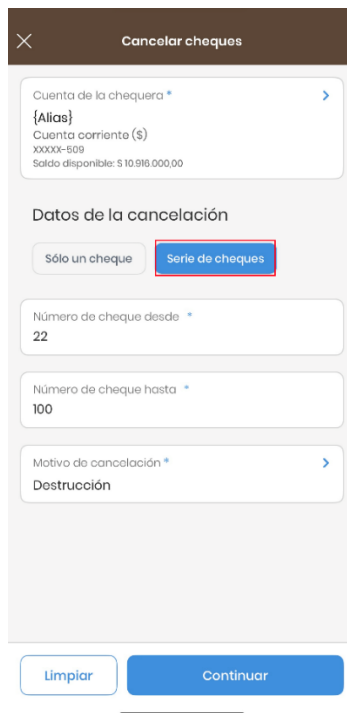
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	162 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

▪ Rango De Cheques.

En el caso de seleccionar “Rango de Cheques” el cliente deberá ingresar los siguientes datos:

- Número de cheque desde valor numérico.
- Número de cheque hasta valor numérico. Debe ser superior al valor de “Número de cheque desde”.
- Motivo de cancelación combo con opciones.
- Hay orden de no pago off.
- Orden del cliente.
- Pérdida.
- Prescripción cheque gerencia.
- Sustracción.
- Destrucción.



Las acciones disponibles son:

- **Siguiente:** al presionar siguiente el cliente será dirigido a la pantalla de confirmación de datos.
- **Cancelar:** se redirige a la pantalla de Inicio previa solicitud de confirmación.
- **Limpiar:** se borran los datos ingresados por el cliente.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	163 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Confirmación de datos de la solicitud

La pantalla de confirmación desplegará todos los datos ingresados por el cliente en modo de lectura para que pueda verificarlos.

Los datos para mostrar son los siguientes:

- Cuenta de la chequera.
- Tipo de producto.
- Alias.
- Número de cuenta (enmascarado).
- Saldo disponible.
- Datos de la cancelación (en caso de opción “Sólo un cheque”).
- Número de cheque.
- Motivo de cancelación.
- Datos de la cancelación (en caso de opción “Serie de cheques”).
- Número de cheque desde.
- Número de cheque hasta.
- Motivo de cancelación.


Confirmación

Por favor verifique los datos antes de confirmar.

Cuenta de la chequera
{Alias}
Cuenta corriente (\$)
XXXXXXXX-509
Saldo disponible: \$ 10.918.000,00

Datos de la cancelación

Número del cheque
225588

Motivo de cancelación
Destrucción

Cancelar
Confirmar


Confirmación

Por favor verifique los datos antes de confirmar.

Cuenta de la chequera
{Alias}
Cuenta corriente (\$)
XXXXXXXX-509
Saldo disponible: \$ 10.918.000,00

Datos de la cancelación

Número de cheque desde
22

Número de cheque hasta
100

Motivo de cancelación
Destrucción

Cancelar
Confirmar

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	164 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Las acciones disponibles son:

- **Volver al paso anterior:** haciendo clic en Atrás el cliente será dirigido al paso anterior para modificar los datos.
- **Cancelar la gestión:** haciendo clic en Cancelar el cliente será dirigido a la pantalla de Inicio, previa solicitud de confirmación.
- **Confirmar la acción:** haciendo clic en Confirmar el cliente continuará con la gestión. Al confirmar se realizará la solicitud de chequera. El cliente será dirigido a la pantalla de resultado.

Nota: al continuar con la cancelación de cheques la App Banco Agrario hace la validación del soft-token activo en el dispositivo.

✓ Resultado de la solicitud

Luego de procesada la solicitud se mostrará el resultado final de la misma. El estado final de la transacción puede ser uno de los siguientes:

Procesada: se envían los datos de la solicitud internamente al banco y este indica que la operación se realizó exitosamente.

A aprobar: la banca virtual detecta que la solicitud debe ser autorizada por otro cliente, se informará que esta se encuentra pendiente de aprobación, este aplica solamente para Persona Jurídica.

Error: se detecta algún error al realizar validaciones o se produce un error al enviar los datos del pago, se informa que ocurrió algún error al ejecutar la solicitud. Finalizado el proceso de dicha solicitud se mostrará al cliente una pantalla informando el estado de la operación con los siguientes datos:

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| - Imagen de resultado. | - Mensaje de resultado. |
| - Fecha de creación. | - Número de transacción. |
| - Fecha de finalización. | - cliente originador. |
| - Cuenta de la chequera. | -Tipo de producto. |
| - Alias. | - Número de cuenta. |
| - Motivo de cancelación. | - Datos de la cancelación. |
| - Número de cheques desde. | - Número de cheques hasta. |
| - Motivo de cancelación. | |

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	165 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

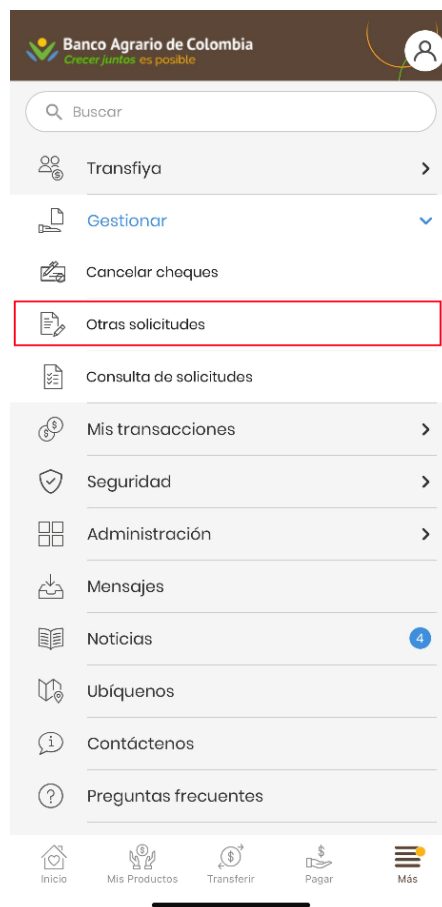
5.5.5.2. Otras solicitudes

A través de esta funcionalidad, el cliente podrá generar nuevas solicitudes en base a las disponibles por parte del Banco Agrario De Colombia.

Podrá acceder a la pantalla a través del menú principal o Menu rápido por la función Gestionar posterior Generar solicitud.

Para iniciar una nueva solicitud, el cliente deberá completar los siguientes pasos:

- Selección de la solicitud.
- Ingreso de los datos.
- Confirmación.
- Resultado de la solicitud.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

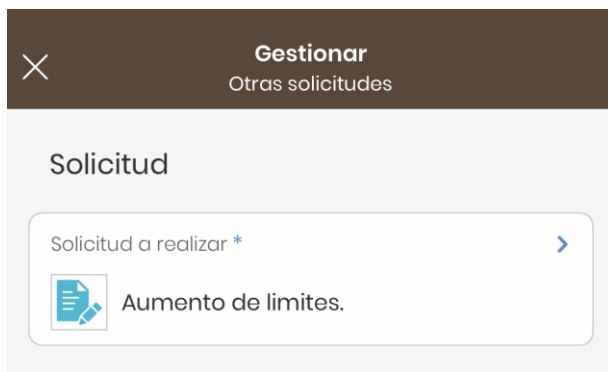
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	166 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Selección de la solicitud

Tan pronto el cliente ingrese a la opción “Otras solicitudes” será enviado a la primera pantalla de la solicitud que es seleccionar el tipo de solicitud que desea realizar.

Al seleccionarla se desplegará una lista con todas las solicitudes disponibles.

Las acciones disponibles en la pantalla son:

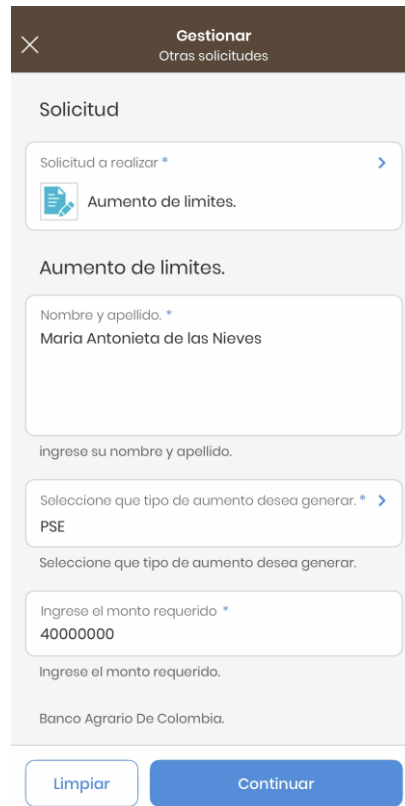


Cancelar la generación de solicitud: el cliente es dirigido a la pantalla de Inicio sin que se genere la solicitud que éste estaba completando.

✓ Ingreso de datos

Una vez el cliente haya seleccionado una solicitud se mostrará el nombre de esta en el área del buscador. Los campos públicos asociados a la solicitud seleccionada serán desplegados en la pantalla donde el cliente podrá completarlos.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	167 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		



Las acciones disponibles en la pantalla son:

Limpiar los datos del formulario: al presionar el botón Limpiar se borrarán todos los datos ingresados por el cliente. Este botón se habilita una vez que se haya seleccionado una solicitud.

Cancelar la generación de solicitud: el cliente es dirigido a la pantalla de Inicio sin que se genere la solicitud que éste estaba completando.

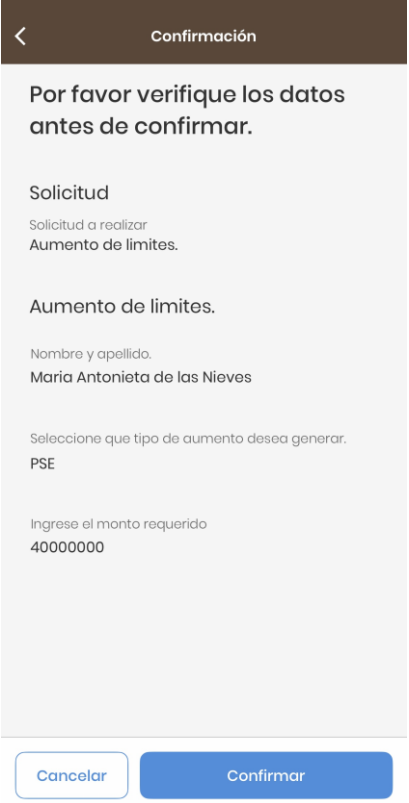
Siguiente: el cliente es dirigido al siguiente paso de la generación de la solicitud, Este botón se habilita una vez que se hayan completados todos los campos del formulario marcados como requeridos.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	168 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

✓ Confirmación

Una vez el cliente haya seleccionado el botón Siguiente, se desplegará la pantalla de confirmación de la generación de solicitud.

En esta pantalla se visualizan todos los campos completados por el cliente en modo de lectura seguido por la sección de términos y condiciones si es que se hubiera definido para la solicitud en cuestión.



Las acciones disponibles son:

- **Volver:** al presionar la flecha en la esquina superior izquierda o el botón de Anterior, el cliente será dirigido al paso anterior de la generación de solicitud mostrando los campos con los datos que había completado anteriormente.
- **Cancelar la generación de solicitud:** al presionar el botón Cancelar el cliente es dirigido a la pantalla de Inicio sin que se genere la solicitud que éste estaba completando.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	169 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- **Confirmar:** al presionar el botón Confirmar el cliente es dirigido al siguiente paso de la generación de la solicitud y muestra el resultado de la solicitud.

✓ **Resultado de la solicitud**

Una vez la generación de la solicitud es Confirmada, se le presentará al cliente la pantalla de resultado donde será informado del estado de la solicitud. La información que se despliega en la pantalla es la siguiente:

- Imagen de estado.
- Mensaje de estado.

Descargar o compartir comprobante: al seleccionar estas opciones se descargará un comprobante en formato PDF con el detalle de la solicitud generada. Ver la sección Comprobante de solicitud generada de este requerimiento para más detalles.



Las acciones disponibles son:

- **Cancelar la generación de solicitud:** al presionar el botón Cancelar el cliente es dirigido a la pantalla de Inicio sin que se genere la solicitud que éste estaba completando.

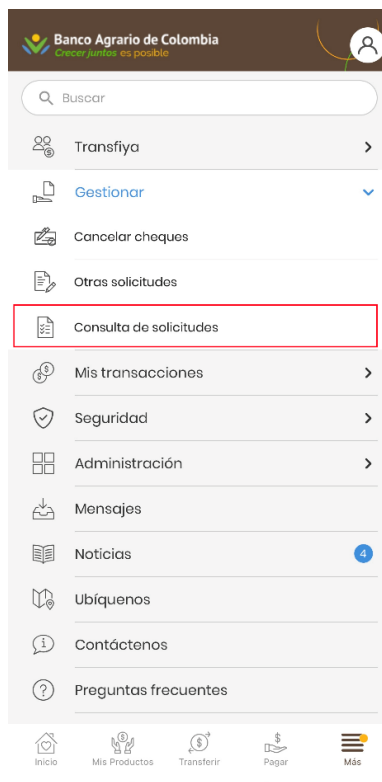
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	170 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.5.5.3. Consulta de solicitudes

A través de esta funcionalidad, el cliente podrá buscar y consultar el estado de todas las solicitudes que haya generado a través de la opción generar solicitud.

Se visualizarán todas las solicitudes que el cliente haya realizado a través de los canales Web y App, Se podrá acceder a la pantalla a través del menú Gestionar opción Consulta de solicitudes del menú principal



Al Seleccionar esta opción el cliente podrá visualizar las solicitudes enviadas y el posible estado de estas, así mismo podrá filtrar las consultas que requiera por:

- **Mes:** permite seleccionar un mes completo. Se listan los últimos 6 meses incluyendo el actual.
- **Período:** permite filtrar solicitudes seleccionado un período de fecha “Desde” – “Hasta” sin restricción de navegación en el pasado. El cliente podrá realizar la búsqueda en un lapso no mayor a 3 meses. Se validará que las fechas ingresadas no pertenezcan al futuro y que la fecha Hasta no sea menor a la Desde.
- **Adicionalmente se tienen filtros para:** Hoy, Ayer, Últimos 7 días, Últimos 30 días.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	171 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

▪ Estado

- **Todos:** Muestra todas las Solicitudes.
- **Pendiente:** corresponde a las solicitudes que aún no han sido iniciadas por el área interna del banco.
- **En proceso:** corresponde a las solicitudes que ya fueron iniciadas por el área interna del banco, pero aún no han llegado a un estado final
- **Procesada:** corresponde a solicitudes con procesamiento interno del banco, que ya han sido Aprobadas y Procesadas.
- **Rechazada:** corresponde a solicitudes rechazadas por área interna del banco.


Consultas de solicitudes



Últimos 30 días

Todos los estados


Aumento de límites.

N° de solicitud: 176 | MARIA CAMILA FORERO BONILLA
Fecha de creación: 28/08/2025 7:48
Fecha de envío: 28/08/2025 7:48
Sucursal: Sucursal 1

A aprobar

28/08/2025 7:48:43

 Inicio

 Mis Productos

 Transferir

 Pagar

 Más

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	172 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

■ Filtros

El cliente podrá filtrar las solicitudes por un periodo de tiempo o los estados de las solicitudes seleccionando el correspondiente


Consultas de solicitudes



Últimos 30 días

Todos los estados


Aumento de límites.

Nº de solicitud: 176 | MARIA CAMILA FORERO BONILLA
Fecha de creación: 28/06/2025 7:48
Fecha de envío: 28/06/2025 7:48
Sucursal: Sucursal 1

A aprobar

28/06/2025 7:48:43


Inicio


Mis Productos


Transferir

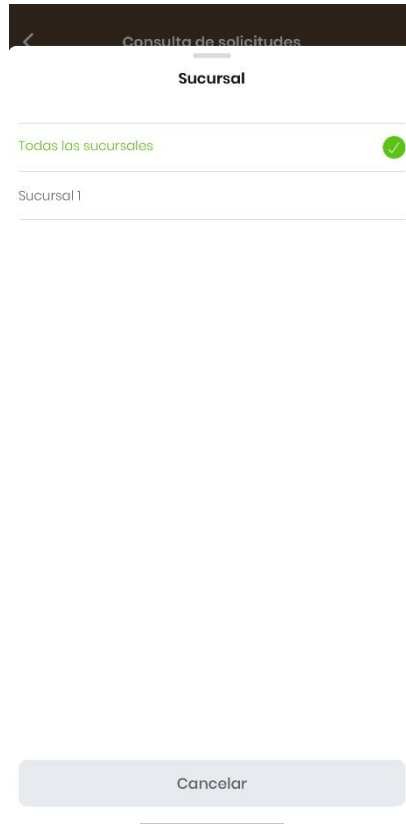

Pagar


Más

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	173 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Filtro general, esta ubicado en la parte superior derecha de la pantalla App Banco Agrario y este genera filtro por sucursales.



Consulta de solicitudes

Sucursal

Todas las sucursales ✓

Sucursal 1

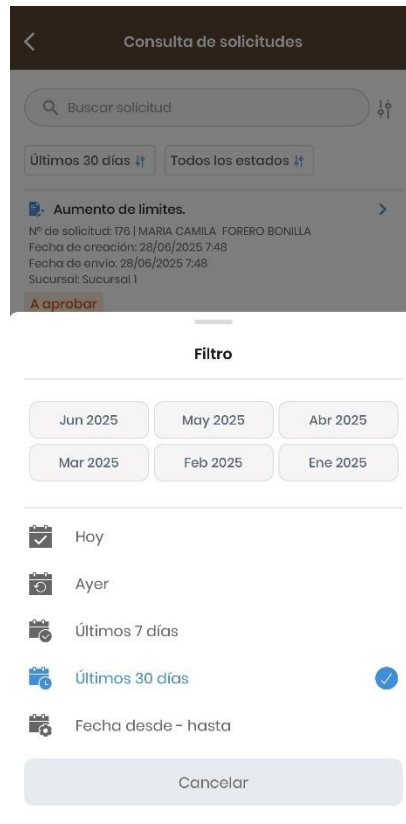
Cancelar

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	174 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Filtro por fecha, ubicado debajo de la barra de filtro genera el filtro por mes, hoy, ayer, últimos 7 días, últimos 30 días y desde hasta una fecha en específico



Consulta de solicitudes

Buscar solicitud

Últimos 30 días | Todos los estados

Aumento de límites.

Nº de solicitud: 176 | MARIA CAMILA FORERO BONILLA
Fecha de creación: 28/08/2025 7:48
Fecha de envío: 28/08/2025 7:48
Sucursal: Sucursal 1

A aprobar

Filtro

Jun 2025 | May 2025 | Abr 2025
Mar 2025 | Feb 2025 | Ene 2025

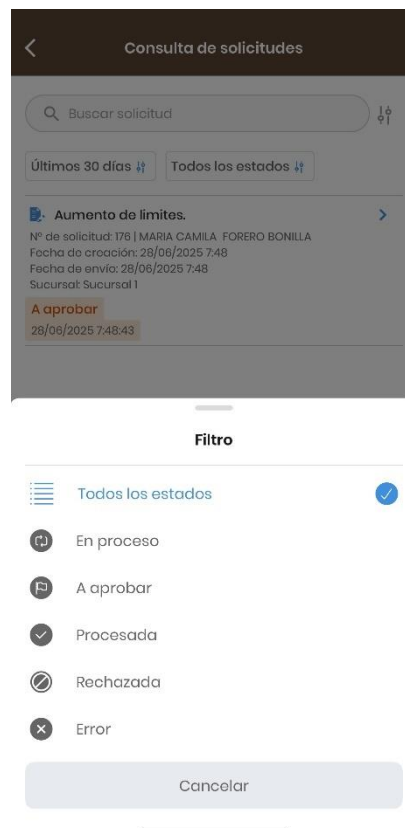
☒ Hoy
☐ Ayer
☐ Últimos 7 días
☒ Últimos 30 días
☐ Fecha desde - hasta

Cancelar

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	175 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Filtro por estado, se puede filtrar según el estado de la solicitud.



Las acciones disponibles son:

- **Selección de filtro:** este filtro es según los productos que el cliente tenga asociados en su banca virtual, al seleccionarlos visualizará en la página de “mis productos” el filtro correspondiente.
- **Cancelar:** al presionar esta opción se cancelará el filtro y redireccionará al cliente a la página de mis productos.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	176 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Búsqueda general: el cliente podrá realizar búsquedas sobre sus solicitudes ingresando el texto deseado en el campo correspondiente. La búsqueda general puede ser realiza sobre los siguientes campos:

- Tipo de solicitud


Consultas de solicitudes



Últimos 30 días

Todos los estados


Aumento de límites.

Nº de solicitud: 176 | MARIA CAMILA FORERO BONILLA
Fecha de creación: 28/06/2025 7:48
Fecha de envío: 28/06/2025 7:48
Sucursal: Sucursal 1

A aprobar

28/06/2025 7:48:43


Inicio


Mis Productos


Transferir


Pagar


Más

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

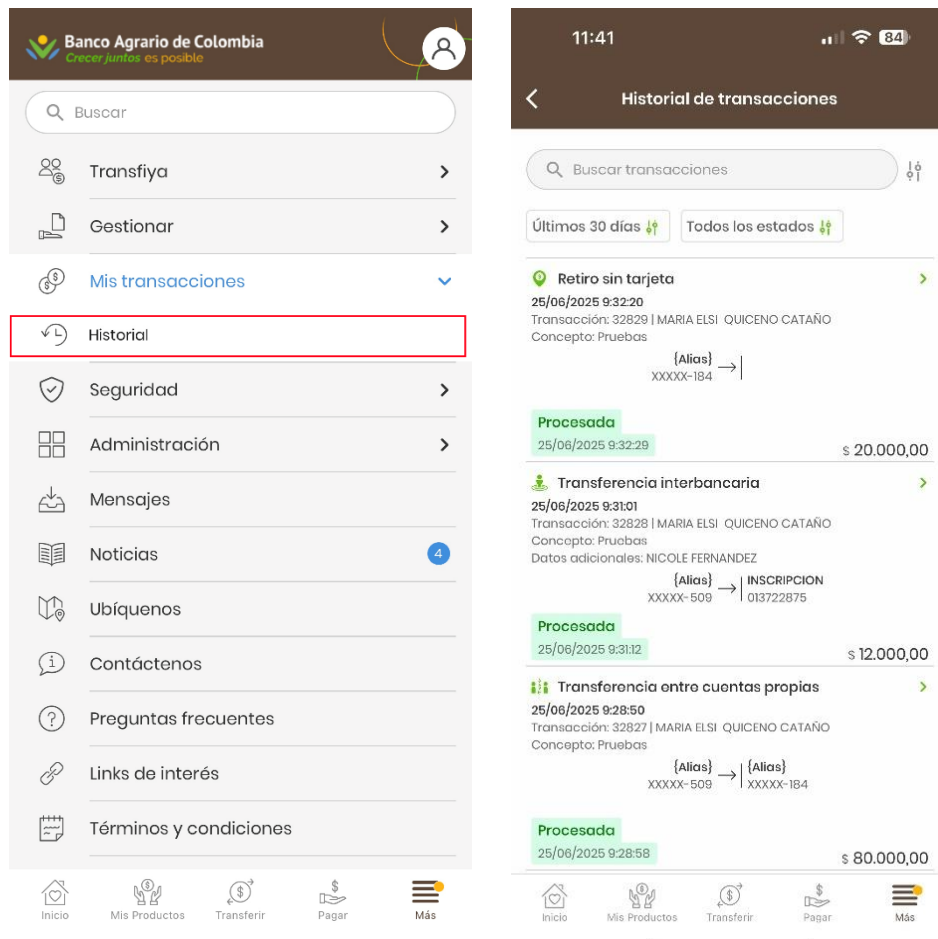
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	177 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.5.6. Mis transacciones

5.5.6.1. Historial

A través de esta función el cliente podrá consultar los datos de las transacciones (transferencias y pagos) realizadas en los canales de la banca virtual.

El cliente podrá acceder al Historial a través del menú principal Mis transacciones opción Historial y visualizará todos los históricos al que tenga los permisos correspondientes.



Nota: las transacciones agendadas no se mostrarán en esta pantalla hasta que sean ejecutadas y lleguen a un estado final.

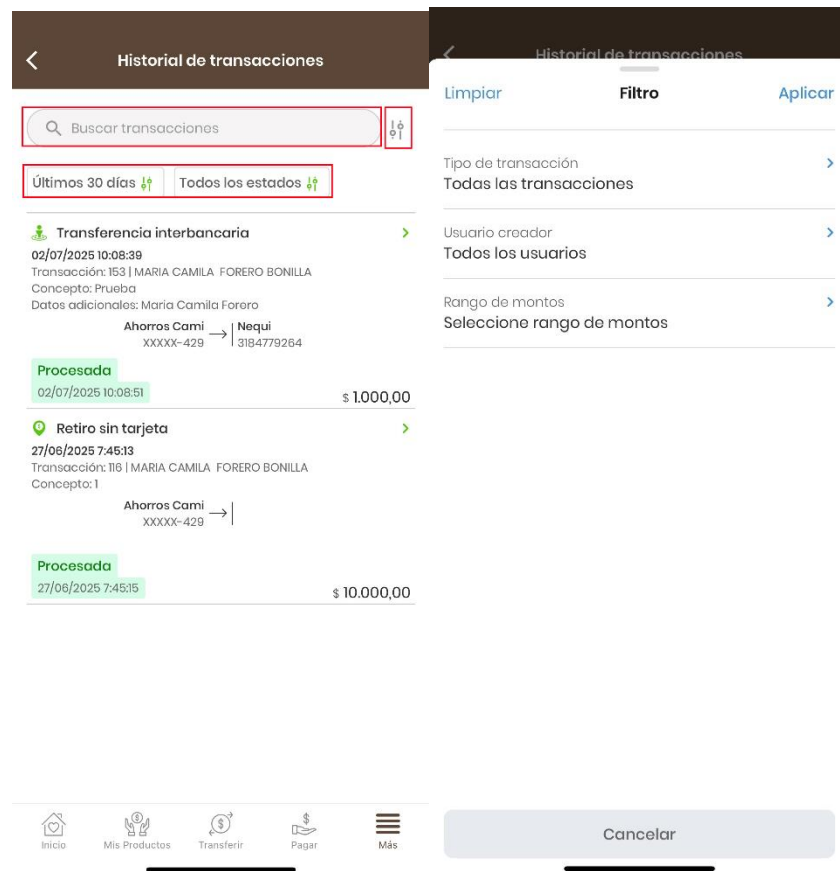
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	178 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

■ Filtros

El cliente podrá filtrar las transacciones por un periodo de tiempo o los estados de las solicitudes seleccionando el correspondiente o seleccionando el icono de filtro ubicado en la parte superior derecha se puede filtrar por tipo de transacción, usuario creador, rango de montos.

- **Fechas:** fecha de creación de la transacción.
- **Mes:** un mes específico del año actual. Todas las transacciones creadas desde inicio a fin del mes seleccionado. Por defecto se selecciona el mes actual. Se listan los meses desde el actual 6 meses hacia atrás.
- **Rango de fechas:** Ingreso de la Fecha Desde y de la Fecha Hasta de período.
- **Adicionalmente se cuenta con filtros predefinidos para:** Hoy, Ayer, Últimos 7 días, Últimos 30 días.
- **Tipo de transacción** (selección simple).



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

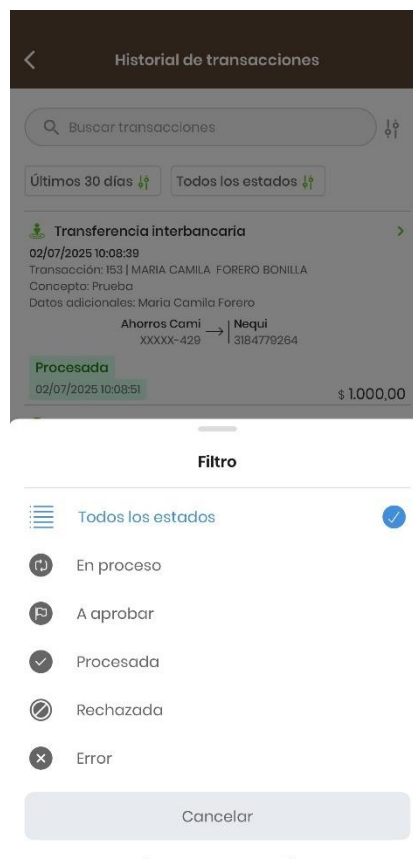
	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	179 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Las acciones disponibles son:

- **Selección de filtro:** este filtro es según los productos que el cliente tenga asociados en su banca virtual, al seleccionarlos visualizará en la página de “mis productos” el filtro correspondiente.
- **Cancelar:** al presionar esta opción se cancelará el filtro y redireccionará al cliente a la página de mis productos.

Filtros por estado De La Transacción:

- **Todas:** Devuelve transacciones en todos los estados.
- **En proceso:** Aplica para transacciones que se están procesando.
- **A aprobar:** Transacción pendiente de aprobación.
- **Procesadas:** Transacción aprobada y ejecutada en el Core.
- **Rechazadas:** Transacción rechazada por los aprobadores.
- **Error:** Transacción aprobada y ejecutada que finalizó con error.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	180 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Búsqueda general: el cliente podrá realizar búsquedas sobre sus solicitudes ingresando el texto deseado en el campo correspondiente. La búsqueda general puede ser realizada sobre los siguientes campos:

- Tipo de transacción
- Número de cuenta origen
- Número de cuenta destino



Al seleccionar la transacción se puede visualizar el detalle de esta y descargar el comprobante o compartirlo por las redes sociales.

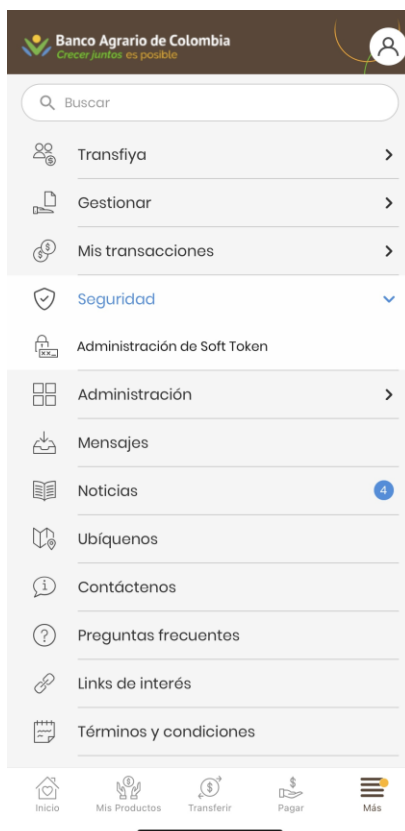
“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	181 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.5.7. Seguridad

A través de esta función el cliente podrá consultar el soft- token y por medio de las acciones contextuales realizar la desactivación de este.



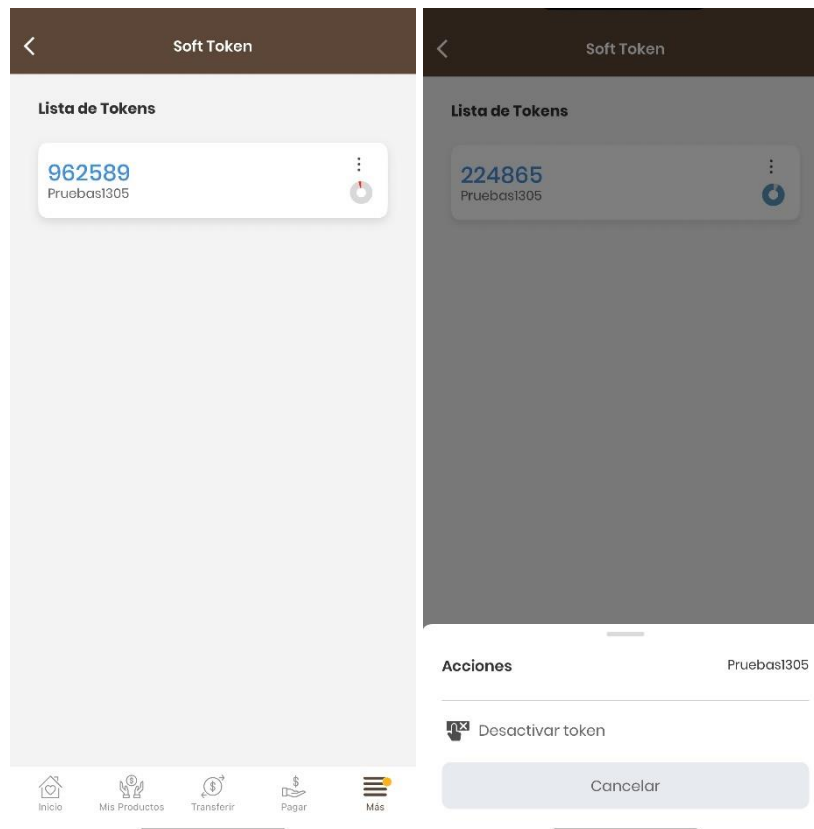
5.5.7.1. Administración de Soft-token

Se mostrará al cliente el soft-token activo, con el nombre de usuario y tiempo que duración como se muestra en la parte pública ya hablada en el apartado 3.8 Token.

Adicional en esta funcionalidad el cliente tendrá a su disposición unas acciones contextuales que los llevará a desactivar este de forma segura.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	182 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		



Las acciones disponibles son:

- **Desactivar token:** este realizará la desactivación del token.
- **Cancelar:** al presionar esta opción se cancelará el filtro y redireccionará al cliente a la página de mis productos.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	183 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.5.8. Administración

Esta funcionalidad permitirá a los clientes verificar o inscribir servicios públicos y beneficiarios desde la App Banco Agrario.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	184 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

5.5.8.1. Inscripción de servicios

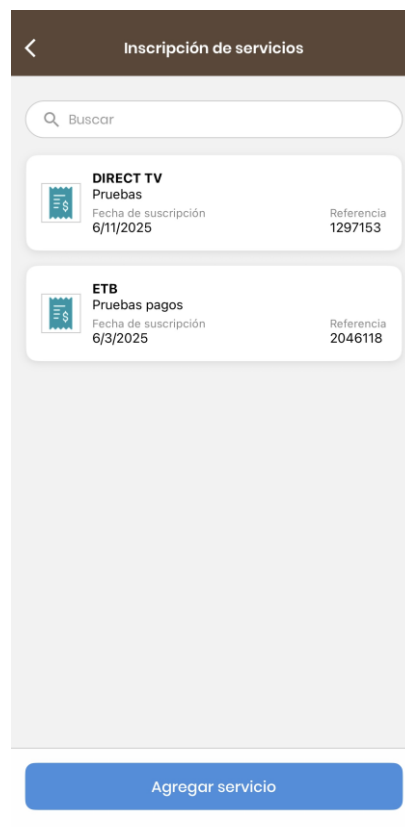
Esta funcionalidad permite a los Clientes Persona Natural, administrar los servicios públicos o privados que paga en la banca virtual, Desde aquí el cliente podrá visualizar el listado de servicios ya registrados o realizar un nuevo pre-registro.

✓ Listado de registros de servicios públicos

Al ingresar a esta funcionalidad se mostrará un listado con las suscripciones a servicios registrados.

Los datos para mostrar son:

- Logo y nombre del servicio.
- Descripción dada por el cliente.
- Referencia
- Fecha de suscripción



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	185 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

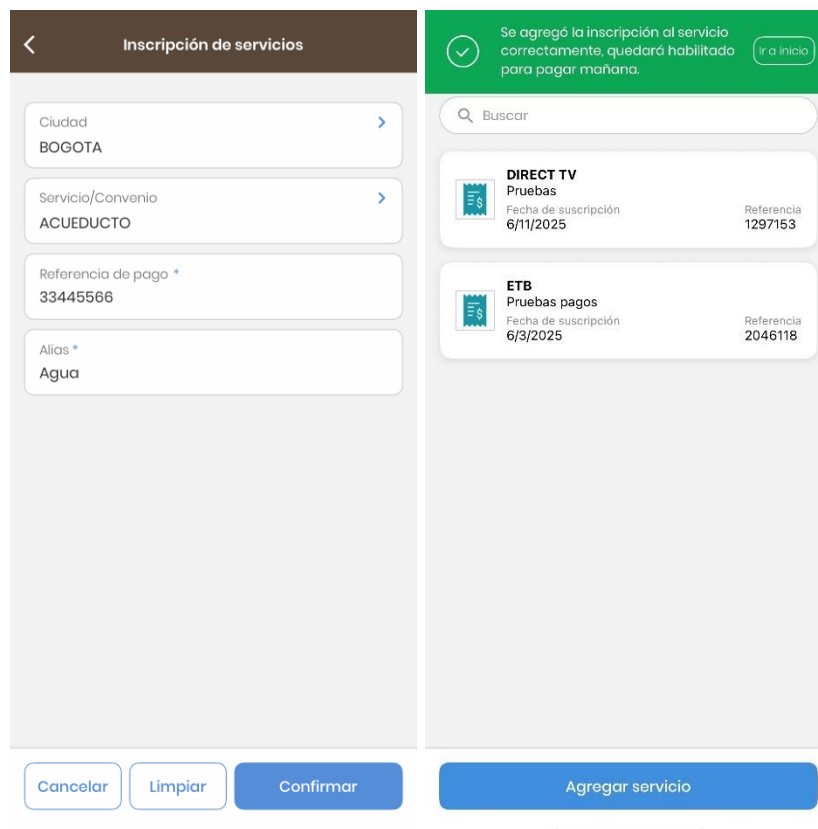
A continuación, se muestran un máximo de cinco referencias configuradas como campos de entrada del servicio suscribirles junto al valor ingresado por el cliente.

✓ Inscripción de servicios públicos

El cliente podrá realizar la inscripción de los servicios públicos que tengan convenio con Banco Agrario desde su App, debe seleccionar la opción “Agregar servicio”

El cliente debe diligenciar el formulario con la siguiente información:

- Ciudad
- Servicio/Convenio
- Referencia de pago
- Alias



Inscripción de servicios

Ciudad
BOGOTA

Servicio/Convenio
ACUEDUCTO

Referencia de pago *
33445566

Alias *
Agua

Se agregó la inscripción al servicio correctamente, quedará habilitado para pagar mañana. [Ir a inicio](#)

Buscar

DIRECT TV
Pruebas
Fecha de suscripción: 6/11/2025
Referencia: 1297153

ETB
Pruebas pagos
Fecha de suscripción: 6/3/2025
Referencia: 2046118

Cancelar Limpiar Confirmar Agregar servicio

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	186 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

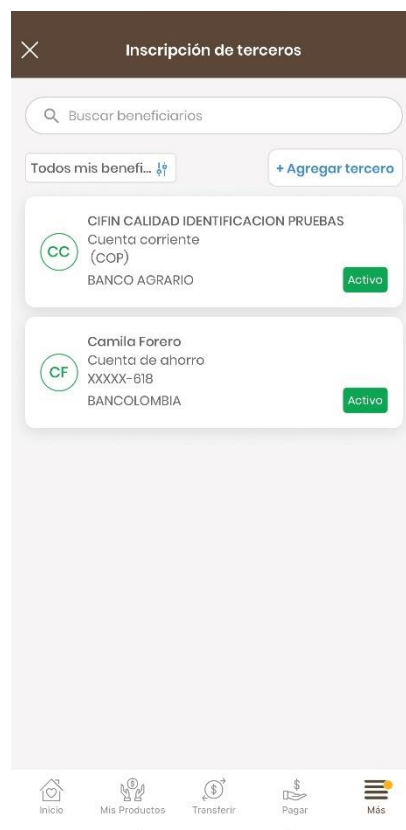
Las acciones disponibles son:

- **Cancelar:** al presionar esta opción se cancelará el filtro y redireccionará al cliente a la página de mis productos.
- **Limpiar:** al presionar esta opción se limpiará el formulario.
- **Confirmar:** se confirma la operación y arroja el mensaje de operación exitosa.

5.5.8.2. Inscripción de terceros

Esta funcionalidad permite a los Clientes de Persona Natural, agregar, editar o eliminar sus beneficiarios.

Es posible acceder a esta funcionalidad de Beneficiarios bajo la opción Administrar del menú principal.

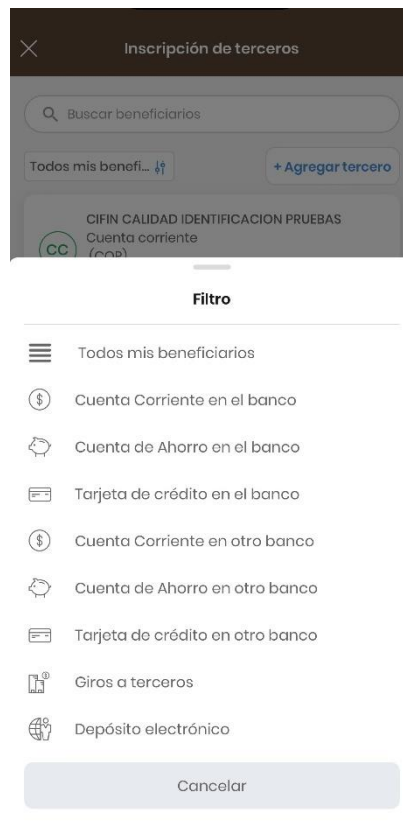


“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	187 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

El cliente puede realizar filtros según el tipo de beneficiarios por la opción “Todos mis beneficiarios”:

- Cuenta corriente en el banco
- Cuenta ahorro en el banco
- Tarjeta de crédito en el banco
- Cuenta corriente en otro banco
- Cuenta de ahorro en otro banco
- Tarjeta de crédito en otro banco
- Giros a terceros
- Depósito electrónico



Las acciones disponibles son:

- **Seleccionar filtro:** al presionar el tipo de filtro se muestran en pantalla esos beneficiarios creados.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	188 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- **Cancelar:** al presionar esta opción se cancelará el filtro y redireccionará al cliente a la página de mis productos.

✓ **Agregar beneficiarios**

Esta Funcionalidad Permite agregar un nuevo beneficiario en forma manual. Para agregar un nuevo beneficiario de forma manual el cliente deberá seleccionar el icono (Agregar beneficiario), ubicado en la parte superior derecha de la App banco agrario.

Cuenta corriente / cuenta de ahorro en banco agrario

Para agregar un nuevo beneficiario en el Banco se solicitará la siguiente información:

- Tipo de beneficiario.
- Alias.
- Datos de la cuenta.
- Tipo de documento.
- Número de documento.
- Número de cuenta destino.
- Email.
- Moneda.
- Nombre del destinatario.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	189 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

<

Agregar tercero

Datos de la cuenta

Tipo de documento *

Cédula de Ciudadanía

Número de documento *

1053343906

Número de cuenta destino *

400702331429

Moneda

Colombian peso

Nombre del Titular

WILTO**** FERNE**** CASAL**** RODRI****

Email

Limpiar

Continuar

Inicio

Mis Productos

Transferir

Pagar

Más

<

Agregar tercero

Tipo de beneficiario *

Cuenta de Ahorro en el banco

Alias *

Fer

Datos de la cuenta

Tipo de documento *

Cédula de Ciudadanía

Número de documento *

1053343906

Número de cuenta destino *

400702331429

Moneda

Colombian peso

Limpiar

Continuar

Inicio

Mis Productos

Transferir

Pagar

Más

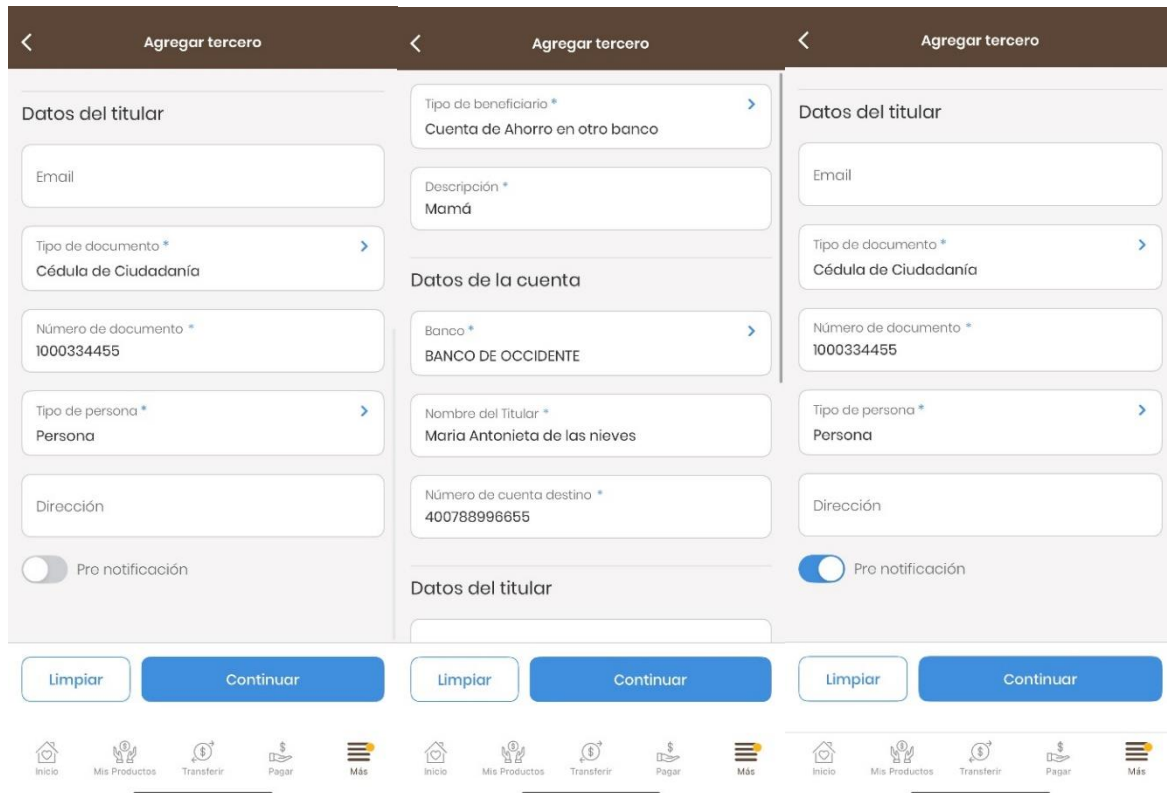
Cuenta corriente / cuenta de ahorro en otro banco

Para agregar un nuevo beneficiario con cuenta en otro Banco se solicitará la siguiente información:

- Tipo de beneficiario.
- Descripción.
- Datos de la cuenta.
- Banco.
- Nombre del destinatario.
- Número de cuenta destino.
- Datos del destinatario.
- Email.
- Tipo de documento destinatario.
- Número de documento destinatario.
- Tipo de persona.
- Dirección titular [Opcional].
- Pre-notificación.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	190 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		



Las acciones disponibles son:

- **Anterior:** se retorna a la página anterior
- **Limpiar:** se limpia el formulario
- **Continuar:** se continua con el proceso de inscripción
- **Cancelar:** al presionar esta opción se cancelará el filtro y redireccionará al cliente a la página de mis productos.

Nota:

El dato Pre-notificación es el proceso de validación de los terceros ingresados por el banco destino, cuenta con tiempos diferentes al seleccionar o no la opción. Por normativa de seguridad para clientes persona jurídica oficial este proceso es requerido por lo tanto el switch del campo pre-notificación estará por defecto marcado.

Según los privilegios del cliente, el nuevo beneficiario quedará en proceso de pre-notificación o pendiente de aprobación.

Si en el registro del beneficiario se activa la opción de pre-notificación, el beneficiario queda pendiente de activación.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	191 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Tarjeta de crédito en el banco

Para agregar un nuevo beneficiario de tarjeta de crédito se solicitará la siguiente información:

- Tipo de beneficiario Tarjeta de crédito en el banco.
- Descripción.
- Datos de la tarjeta.
- Tipo de documento.
- Número de documento.
- Número de la tarjeta.
- Nombre del destinatario.
- Datos del titular.
- Email.
- Tipo de persona.

Nota:

Se valida que el número de tarjeta tenga largo de 16 dígitos. En caso de no cumplir con dicha validación se mostrará un mensaje indicando “Los datos de la tarjeta ingresados son incorrectos”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	192 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

<

Agregar tercero

Tipo de beneficiario *

Tarjeta de crédito en el banco

Descripción *

Fer Agrario

Datos de la tarjeta

Número de tarjeta destino *

4481850005770340

Nombre del Titular

WILTO**** FERNE****

Datos del titular

Tipo de documento *

Cédula de Ciudadanía

Número de documento *

1053343906

Email

Tipo de persona *

Persona

Limpiar

Continuar

<

Agregar tercero

Número de tarjeta destino *

4481850005770340

Nombre del Titular

WILTO**** FERNE****

Datos del titular

Tipo de documento *

Cédula de Ciudadanía

Número de documento *

1053343906

Email

Tipo de persona *

Persona

Limpiar

Continuar

Inicio

Mis Productos

Transferir

Pagar

Más

Inicio

Mis Productos

Transferir

Pagar

Más

Las acciones disponibles son:

- **Anterior:** se retorna a la página anterior
- **Limpiar:** se limpia el formulario
- **Continuar:** se continua con el proceso de inscripción
- **Cancelar:** al presionar esta opción se cancelará el filtro y redireccionará al cliente a la página de mis productos.

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	193 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Tarjeta de crédito en otro banco

Para agregar un nuevo beneficiario en giros a terceros se solicitará la siguiente información:

- Tipo de beneficiario.
- Descripción.
- Datos de la tarjeta.
- Banco. Listado de Bancos.
- Titular.
- Número de la tarjeta.
- Datos del titular.
- Email.
- Tipo de documento destinatario.
- Número de documento.
- Tipo de persona.
- Dirección titular.


Agregar tercero

Tipo de beneficiario *
Tarjeta de crédito en otro banco

Descripción *
Mia

Datos de la tarjeta

Banco *
BANCO DAVIVIENDA SA

Titular *
Maria Camila Forero Bonilla

Número de tarjeta destino *
4831710038051372

Datos del titular

Limpiar Continuar








Agregar tercero

Número de tarjeta destino
4831710038051372

Datos del titular

Email

Tipo de documento *
Cédula de Ciudadanía

Número de documento *
1019131708

Tipo de persona *
Persona

Dirección

Limpiar Continuar







Las acciones disponibles son:

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	194 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

- **Anterior:** se retorna a la página anterior
- **Limpiar:** se limpia el formulario
- **Continuar:** se continua con el proceso de inscripción
- **Cancelar:** al presionar esta opción se cancelará el filtro y redireccionará al cliente a la página de mis productos.

5.5.9. Mensajes

A través de esta funcionalidad el cliente podrá visualizar las notificaciones, El ícono de la bandeja de entrada se mostrará con un globo de notificaciones con la cantidad de notificaciones nuevas que posee el cliente. Dentro del área de los mensajes se encuentran dos secciones: Mensajes y Archivados. La sección de Mensajes contiene los mensajes nuevos y anteriores y la sección de Archivados, los mensajes que fueron archivados por el cliente.

Los mensajes se pueden referir a información de notificaciones de la banca virtual referentes a saldos de las cuentas, las cuales pueden ser configuradas y creadas por los clientes.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

 Banco Agrario de Colombia	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	195 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

Bandeja de Entrada de Mensajes Activos y Archivados

Al presionar el ícono de Mensajes se mostrarán los mensajes nuevos y los ya leídos. Cuando el cliente salga de la bandeja de mensajes ya no se mostrará el globo de notificaciones hasta que se generen nuevas notificaciones, dado que el cliente ya verificó sus nuevos mensajes.

Archivar un mensaje: al seleccionar el botón Archivar mensaje el mismo es archivado y no aparecerá más en la grilla de esta vista.



“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.

ET-PM-FT-005 – V2

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	196 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

6. CONFIGURAR

6.1. Habilitar funciones

Cada cliente podrá configurar si desea o no utilizar la funcionalidad de autenticación biométrica si su teléfono soporta esta característica y una vez que lo active, al ingresar a la aplicación y dar clic en ingresar el sistema presentará la solicitud de validación de la huella digital/escaneo de rostro.

Una vez activada, el cliente podrá acceder al área privada de la aplicación utilizando el sistema biométrico que su dispositivo tenga habilitado.

Esta funcionalidad, podrá deshabilitarse siempre que el cliente lo desee yendo a la sección de configuración de la aplicación y deshabilitando la misma (también reactivarla cuando desee desde la misma sección).

Funcionamiento ante bloqueo de usuario o cambio de contraseña:

- El mecanismo de ingreso biométrico no funcionará si el usuario está bloqueado por cualquier mecanismo y canal. En dicho caso, cuando intente acceder se mostrará un mensaje de error de negocio indicando que el usuario se encuentra bloqueado.
- En el caso de que el usuario cambie su contraseña o el dispositivo que utilice como segundo factor de autenticación, al intentar acceder con su mecanismo biométrico, el sistema mostrará un mensaje de error y desactivará dicho mecanismo.

El cliente podrá activar o desactivar la opción de Touch ID o Face ID (iOS) / Fingerprint ID (Android) desde el menú “Configuración” en el área privada

Cuando el cliente desactive la funcionalidad, se le mostrará un mensaje indicando que la próxima vez que desee acceder deberá ingresar su contraseña, dejando de funcionar el mecanismo biométrico para el inicio de sesión. Si el usuario confirma, se le pedirá la huella/escaneo de rostro de manera de validar que sea el dueño del dispositivo.

Una vez activada, el cliente podrá desactivarla en cualquier momento (y en el futuro volver a reactivarla si lo desea) desde la sección de configuración de la aplicación

	MANUAL DE USUARIO APP BANCA VIRTUAL PERSONA NATURAL				CÓDIGO	
					GO-CN-MN-011	
	RESPONSABLE	Gerencia Operativa de Canales y Oficinas			VERSIÓN	1
	MEDIO DE EMISIÓN	CRCA-402-25	FECHA DE VIGENCIA	03/09/2025	PÁGINA	197 de 199
MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Operativa		Gestión de Canales Transaccionales		Operación del Canal		

 Configuración

Habilitar funciones

Iniciar sesión con Face ID
 

Use Face ID para ingresar de manera más ágil y segura con su Face ID.
 [Ver términos y condiciones](#)

Quiero recibir notificaciones
 

Habilite esta opción para recibir notificaciones push en este dispositivo.

Idioma

Seleccione el idioma de la aplicación

English
Español

 Inicio
 Mis Productos
 Transferir
 Pagar
 Más

“Cuando este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet”.