



# CONTENIDO



Crediban**Co** APP

1.1	¿ DÓNDE PUEDO DESCARGAR CREDIBANCO APP?.....	
1.2	¿TIENE ALGÚN COSTO? .....	
1.3	REQUISITOS DE LA APLICACIÓN .....	
1.4	¿CÓMO CONFIRMO LA VERSIÓN DE MI SISTEMA OPERATIVO?.....	
2	NAVEGACIÓN DE LA APLICACIÓN .....	
2.1	PANTALLA DE INICIO.....	
2.2	REGISTRO EN LA APLICACIÓN.....	
2.2.1	CLIENTE AFILIADO A CREDIBANCO.....	
2.2.2	COMERCIO NO AFILIADO A CREDIBANCO.....	
2.3	INGRESO A LA APLICACIÓN .....	
2.4	RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA .....	
2.5	MENÚ PRINCIPAL .....	
2.6	CIERRE DE SESIÓN .....	
2.7	FUNCIONALIDADES CREDIBANCO APP.....	
2.7.1	VALIDACIÓN DEL TÉCNICO .....	
2.7.2	SOLICITUD MIPAGO.....	
2.7.3	SOLICITUD DE POS ADICIONAL .....	
2.7.4	REPORTE DE FALLAS .....	
2.7.5	CAPACITACIÓN .....	
2.7.6	PREGUNTAS FRECUENTES .....	
2.7.7	MENSAJES .....	
2.7.8	CONTÁCTENOS .....	
2.8	ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN LA APP .....	
2.9	SOPORTE EN LÍNEA .....	



# BIENVENIDO A CREDIBANCO APP

Aquí tendrás un canal de soluciones que te permite acceder a diferentes servicios que te ofrece CredibanCo, fue creado para estar mucho más cerca de ti y tu negocio.

Ahí cuando más nos necesites.

### 1.1 ¿DÓNDE PUEDO DESCARGAR CREDIBANCO APP?

Nuestra aplicación se encuentra disponible en las tiendas “Google Play Store” para teléfonos con sistema operativo Android y “App Store” para teléfonos con sistema operativo IOS, en ambas bajo el nombre de búsqueda “CredibanCo App”.

### 1.2 ¿TIENE ALGÚN COSTO?

CredibanCo App no tiene ningún costo, puedes descargarla gratuitamente en las tiendas anteriormente mencionadas.

### 1.3 REQUISITOS DE LA APLICACIÓN

CredibanCo App es compatible para Smartphone con sistema operativo Android y para Iphone con sistema operativo iOS, la aplicación no es soportada para computadores tipo tabletas como iPad o Android y el espacio de memoria para descargar la App es de 60 MB.

#### • Dispositivos iPhone

Se requiere versión 9.0 o superior de iOS.

#### • Smartphones Android

Se requiere versión 4.4 o superior de Android.



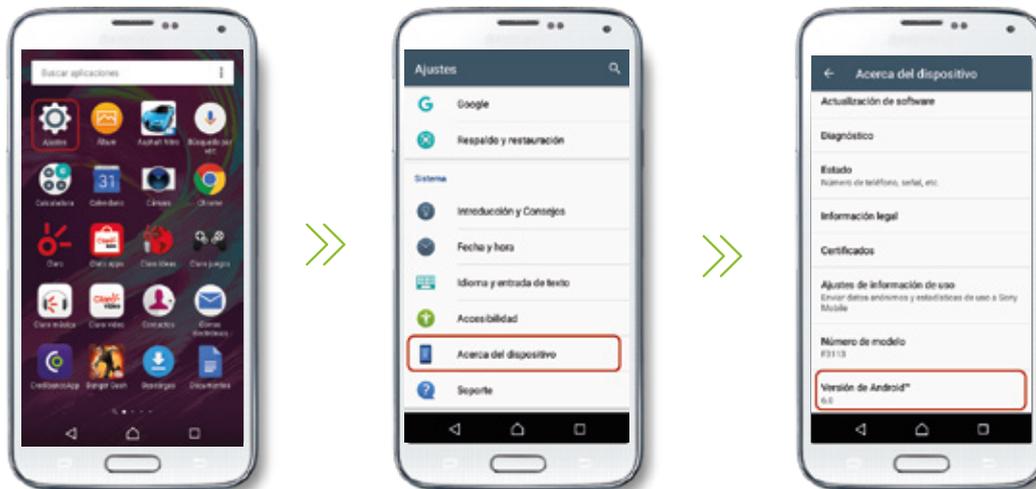
#### **Nota importante**

Verifica que cuentes con plan de datos disponible o estés conectado a una red Wifi.

## 1.4 ¿CÓMO CONFIRMO LA VERSIÓN DE MI SISTEMA OPERATIVO?

Para consultar la versión del sistema operativo realiza los siguientes pasos:

- **Sistema operativo Android:**
  - a) Ingresa a la opción de **Ajustes** de tu dispositivo.
  - b) Busca el menú de **Sistema** y selecciona la opción **Acerca del dispositivo**.
  - c) Verifica la versión del dispositivo en el subtítulo "Versión de Android".



- **Sistema operativo iOS:**

- a) Ingresa a la opción **"Configuración"** o **"Ajustes"**.
- b) Selecciona la opción **"General"** e ingresa por **"Información"**.
- c) Busca el subtítulo **"Versión"** y confirma que sea superior a 9,0.





# NAVEGACIÓN DE LA APLICACIÓN

## 2.1 PANTALLA DE INICIO

Para utilizar la aplicación **debes haberte registrado en CredibanCo App**. Para hacerlo, accede en la pantalla de inicio y **“Regístrate”** en la parte inferior.

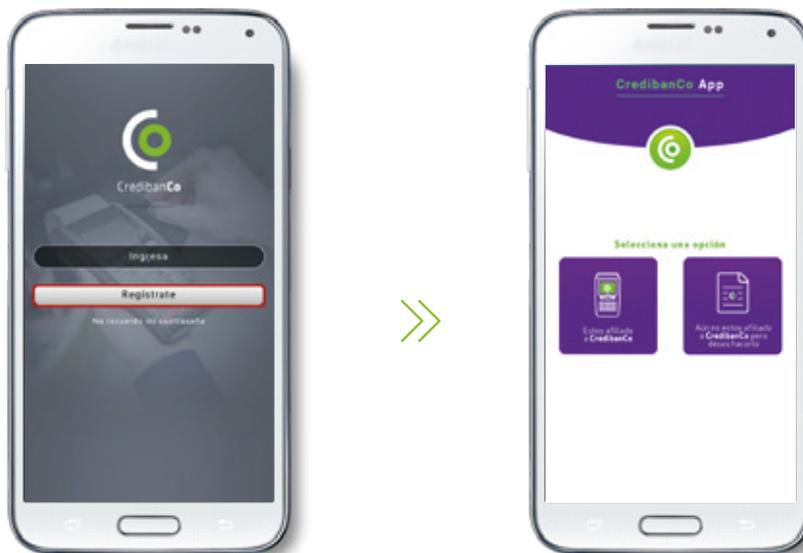
## 2.2 REGISTRO DE LA APLICACIÓN

Para realizar el proceso de registro debes tener asignado un código único y tener un medio de acceso nuestro (POS, MPOS, entre otros).



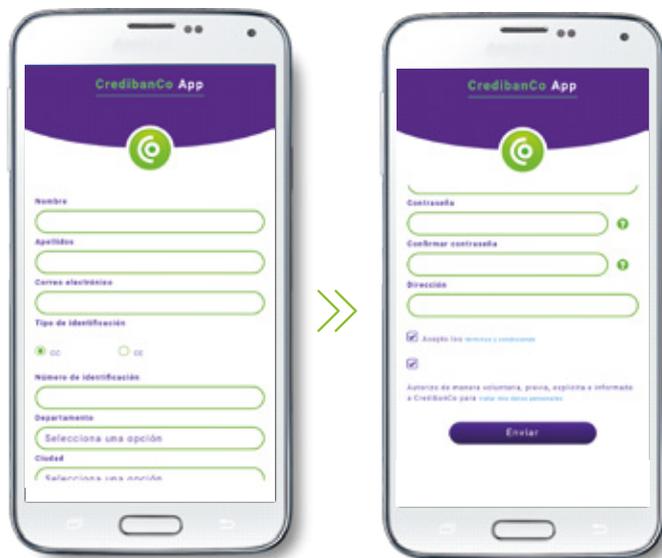
## 2.2.1 CLIENTE AFILIADO A CREDIBANCO

- a) Si estás afiliado a CredibanCo selecciona la opción **“Estoy afiliado a CredibanCo”**.





b) En la siguiente pantalla introduce el **“NIT”** que corresponde a la identificación del comercio (ingresa el número incluyendo el dígito de chequeo sin espacios ni caracteres especiales) y el **“Código único”**, número asignado por CredibanCo a tu comercio, y el botón de **“Enviar”**.



### Nota importante

El icono **?** contiene las instrucciones o aclaraciones del respectivo campo.

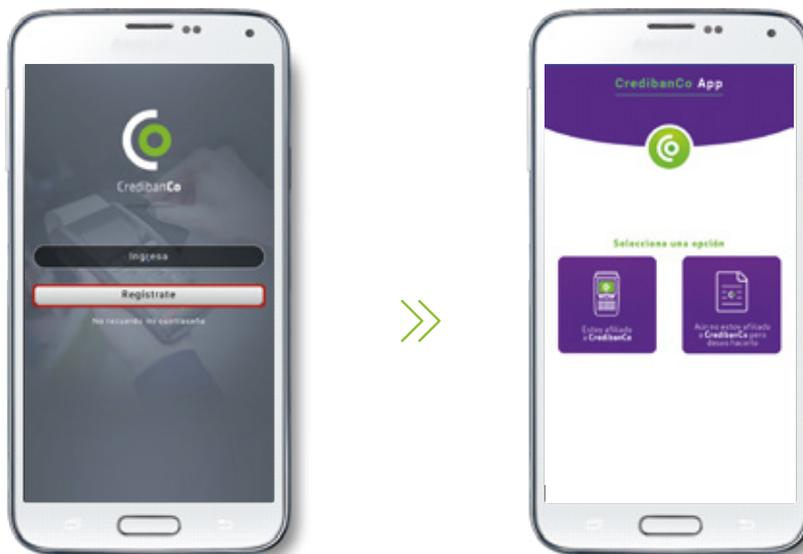
c) En la siguiente pantalla registra tus datos personales: **Nombre, Apellidos, Correo electrónico, Tipo de identificación, Departamento, Ciudad, Teléfono fijo, Teléfono celular, Contraseña, Confirmar contraseña, Dirección.** Ten en cuenta que la contraseña deberá cumplir con lo siguiente: **contener mínimo 8 caracteres incluyendo letras mayúsculas, minúsculas y caracteres especiales (validar).**

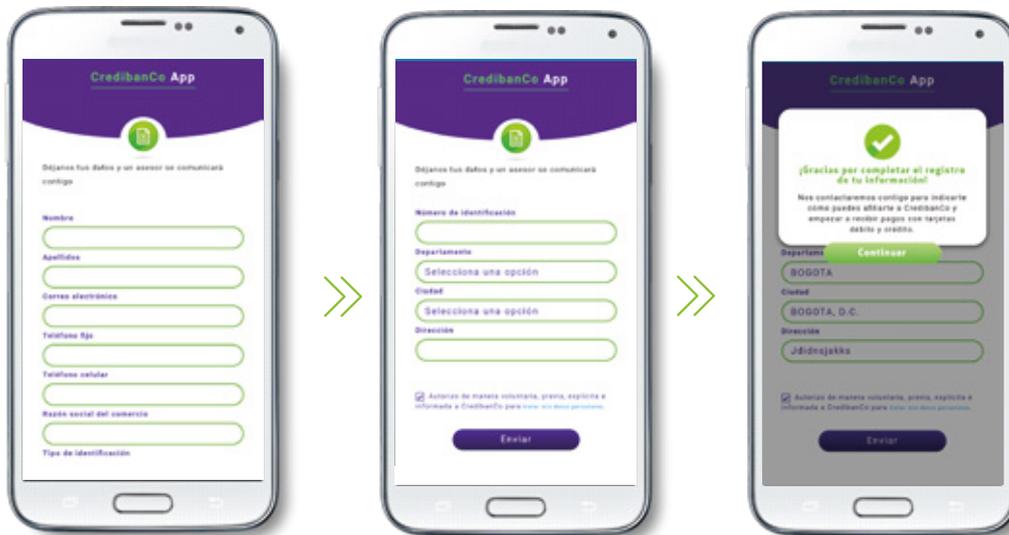
d) Accede en la parte inferior al link **“Términos y condiciones”**, léelos y da clic en la opción de **“Acepto”**. Luego ingresa a las políticas para el **“manejo de datos personales”**, léelas y haz clic en la opción **“Autorizo”**.

e) Finalmente hacer clic en la opción **Enviar**.

## 2.2.2 COMERCIO NO AFILIADO A CREDIBANCO

- a) Si aún no te encuentras afiliado a CredibanCo, selecciona la opción **“Aún no estoy afiliado a CredibanCo pero deseo hacerlo”**.





a) En la siguiente pantalla registra los siguientes datos: **Nombre, Apellidos, Correo electrónico, Teléfono fijo, Teléfono celular, Razón social del comercio, Tipo de identificación, Número de identificación, Departamento, Ciudad y Dirección del comercio.**

b) Accede en la parte inferior al link para el **manejo de datos personales** y haz clic en la opción **“Autorizo”**.

c) Finalmente haz clic en la opción **Enviar**.

d) En el cuadro de mensaje que aparece, haz clic en **“Continuar”**.

e) Para confirmarte que hemos recibido tu solicitud, recibirás un correo electrónico con el asunto “Respuesta CredibanCo – Información de afiliación” a la dirección registrada en el proceso anterior.

Este es un correo automático, por lo que no recibimos mensajes de entrada.

**Asunto: Respuesta CredibanCo- Información de afiliación**

Para: xxxxxxxx@gmail.com

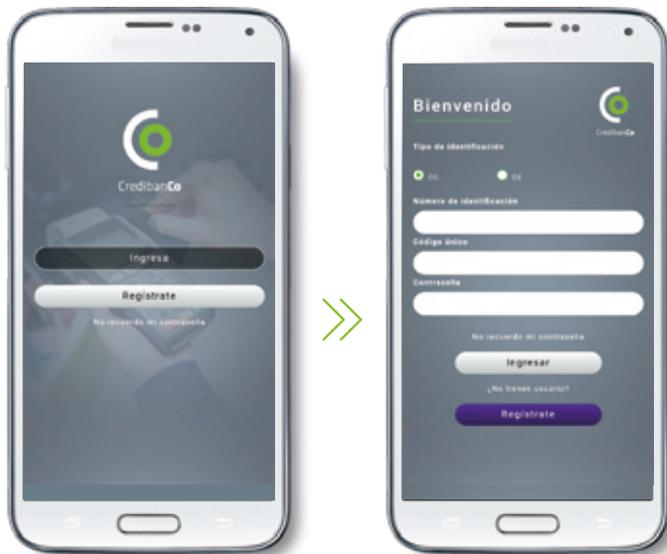
Buen día, te confirmamos que hemos recibido los datos de tu registro como prospecto a través CredibanCo App. Un asesor especializado se comunicará contigo para brindarte asesoría y acompañamiento en tu proceso de afiliación, para que pronto puedas recibir los pagos de tus clientes con tarjetas débito y/o crédito.

**¡Gracias por preferir a CredibanCo!**

Si tienes alguna consulta o dificultad, comunícate con nosotros a través de nuestras líneas de atención a nivel nacional, consúltalas en [https:// www.credibanco.com/credibanco/oficinas- credibanco](https://www.credibanco.com/credibanco/oficinas-credibanco)



# INGRESO A LA APLICACIÓN



## 2.3 INGRESO A LA APLICACIÓN

a) Ingresar a CredibanCo App es muy sencillo, en la pantalla inicial accede a la opción **“Ingresar**, que te llevará al sitio de **“Bienvenido”**. Digita tu **Número de identificación** que corresponde a tu número de cédula de ciudadanía o cédula de extranjería; digita el **Código único**, número asignado por CredibanCo a tu comercio; luego digita tu **Contraseña** y por último, haz clic en el botón de **“Ingresar”**.



### Nota importante

En caso de no recordar tu información de acceso puedes ingresar al link de “No recuerdo mi contraseña” (Ver pasos en la sección 2.4)



En caso de presentar problemas con la autenticación del usuario, aparecerá un mensaje indicando que revises nuevamente tus datos, haz clic en la opción “Aceptar” y ten en cuenta lo siguiente:

- El número de NIT se digita sin espacios ni caracteres, únicamente los números incluyendo del dígito de verificación.
- En la contraseña revisar el uso de las mayúsculas, minúsculas, números o caracteres especiales que hayas escogido.



**Nota importante**

Si continua presentándose el mensaje de error comuníquese con nuestra línea de servicio y un asesor especializado te atenderá.

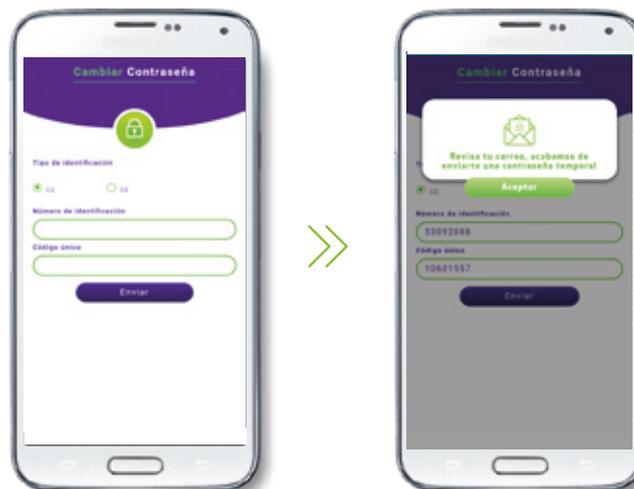


# RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA

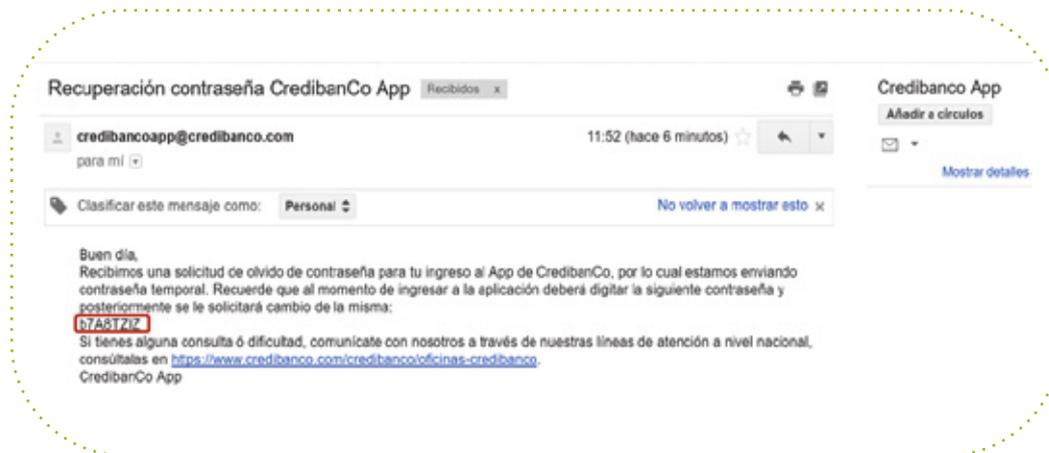
## 2.4 RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA

Si no recuerdas tu contraseña, no te preocupes, siguiendo estos pasos podrás obtenerla nuevamente:

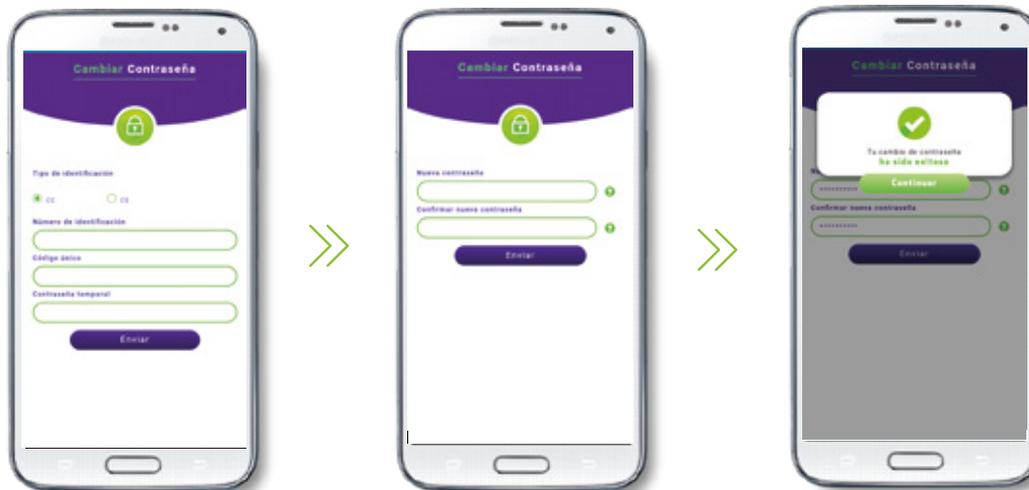
- En la pantalla de ingreso, selecciona el link de **“No recuerdo mi contraseña”**.
- Selecciona tu **Tipo de identificación**.
- Ingresa el **Código único**, número asignado por CredibanCo al comercio.
- Clic en el botón **“Enviar”**.



- e) Estarás recibiendo en tu correo electrónico una clave temporal que habilitará el ingreso a la aplicación. Consulta en la bandeja de entrada o en la de correos no deseados.
- f) Haz clic en la opción **Aceptar**.



- g) Ingresa la información de **Tipo de identificación, Código único y Contraseña temporal** suministrada en el correo y haz clic en el botón **“Enviar”**
- h) Registra y confirma una **Nueva contraseña**, luego haz clic en **Enviar**.
- i) En el cuadro de mensaje que aparece, haz clic en **Continuar** para confirmar el cambio exitoso de contraseña.





# MENÚ PRINCIPAL

## 2.5 MENÚ PRINCIPAL

En la pantalla inicial encontrarás las principales opciones de CredibanCo App, puedes ingresar haciendo clic sobre el ícono de la funcionalidad que necesitas.

Así mismo, por el botón de **“MENÚ”** ubicado en la parte superior izquierda de la pantalla, podrás acceder a todas las opciones de nuestra aplicación.





# CIERRE DE SESIÓN

## 2.6 CIERRE DE SESIÓN

En todo momento mientras navegues por la aplicación, podrás salir de la misma, tan solo debes tocar el botón de **“SALIR”** ubicado en la parte superior derecha de la pantalla.

Es importante siempre hacer este paso cuando desees salir de CredibanCo App, con el fin de que tu visita no quede abierta.





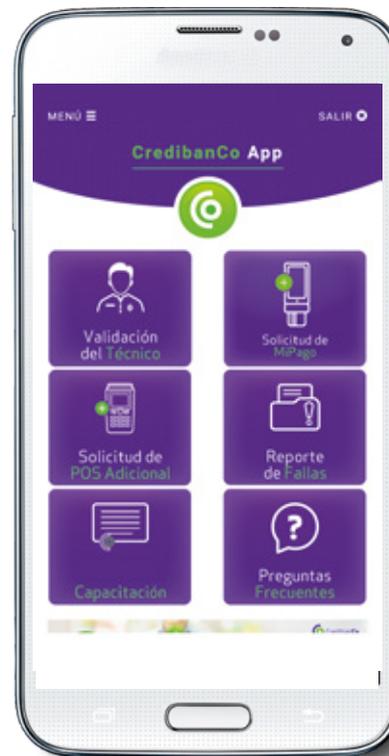
# FUNCIONALIDADES **CREDIBANCO APP**

## 2.7 FUNCIONALIDADES CREDIBANCO APP

a) Se muestran en la pantalla 6 botones de acceso directo:

1. Validación del técnico
2. Solicitud de MiPago
3. Solicitud de POS adicional
4. Reporte de fallas
5. Capacitación
6. Preguntas frecuentes

b) Puedes acceder con solo seleccionarlos, estos te llevarán a opciones distintas para cada servicio en particular.





## 2.7.1 VALIDACIÓN DEL TÉCNICO

En esta opción permite validar la identidad de la persona que está visitando el comercio, confirmando que sea funcionario de CredibanCo y que por lo tanto, puede realizar el mantenimiento o revisión del POS (medio de acceso) instalado. Realizar el proceso es muy sencillo, solo debes seguir los siguientes pasos:

- Seleccionar **Tipo de identificación** (CC = cédula de ciudadanía; CE = Cédula de extranjería).
- Ingresar **Número de identificación**: lo debes solicitar al técnico.
- Hacer clic en la opción **“Validar”**.



### Nota importante

En caso de que aparezca en pantalla un cuadro de diálogo con el texto **“No se encuentra el técnico - TÉCNICO NO APTO PARA SU VISITA”** confirma el número de identificación digitado e intenta nuevamente el proceso. Si el mensaje continúa, comunícate inmediatamente con la línea de Atención de Datáfonos (Puedes consultarla en el sticker del datáfono o en CredibanCo App en la sección “Contáctenos”). En caso contrario continúa con el procedimiento.

d) Si el dato de identificación es correcto, aparecerá en pantalla una **Pregunta de Seguridad**.



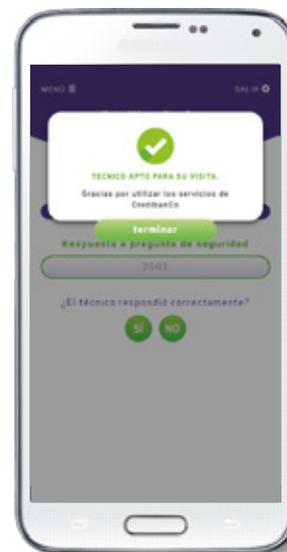
e) Se debe proceder a realizar la **Pregunta de seguridad** al técnico, y una vez recibida la respuesta, hacer clic en la opción **“Validar respuesta”**.



f) A continuación aparecerá en pantalla la **“Respuesta a pregunta de seguridad”**. Debes validar si la respuesta coincide con la recibida de parte del técnico. Si el técnico respondió correctamente, haz clic en el botón **Sí**.

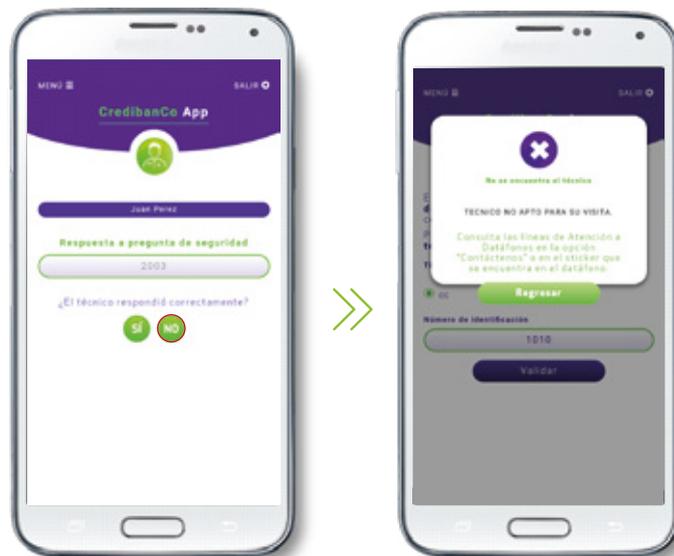


g) Se desplegará un mensaje confirmando que el **Técnico es apto para la visita**, haz clic en **Terminar** para confirmar la visita.



h) Si el técnico respondió incorrectamente, haz clic en el botón **“No”**.

i) Aparecerá en pantalla un cuadro de diálogo **“TÉCNICO NO APTO PARA SU VISITA”**, por lo que debes comunicarte inmediatamente con la línea de Atención de Datáfonos, la cual puedes consultar en el sticker del datáfono o en CredibanCo App en la sección “Contáctenos”.



## 2.7.2 SOLICITUD MIPAGO

En esta funcionalidad podrás solicitar tu **MiPago** de CredibanCo, para que siempre cuentes con un datáfono seguro y portable que te permita incrementar tus ventas. También podrás consultar la información del producto y si aún no has realizado el pago de tu equipo, encontrarás el link para que puedas realizarlo.

La navegación dentro de la funcionalidad la podrás realizar de la siguiente manera:

a) Al ingresar a **“Solicitud de MiPago”** encontrarás la opción para consultar la información del producto al hacer clic en el botón **“Clic aquí”**. Se abrirá el minisite de MiPago en donde podrás aprender lo que necesitas de nuestro datáfono portable.

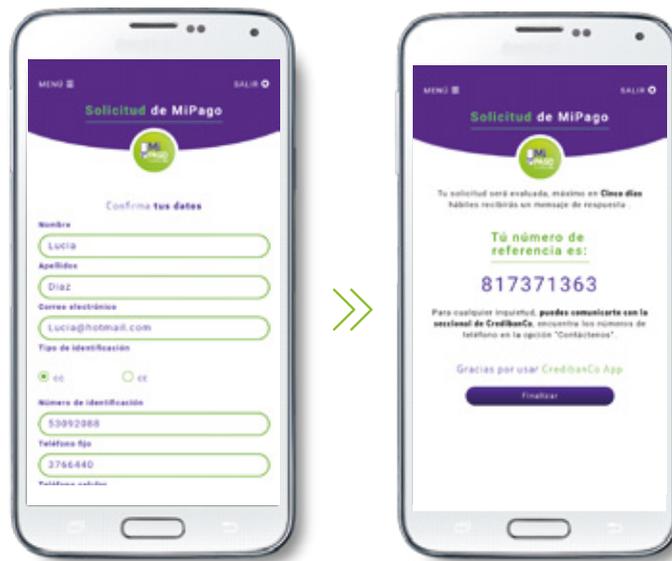


Si ya consultaste la información de MiPago o ya conoces el producto y lo que necesitas es solicitar un MiPago adicional:

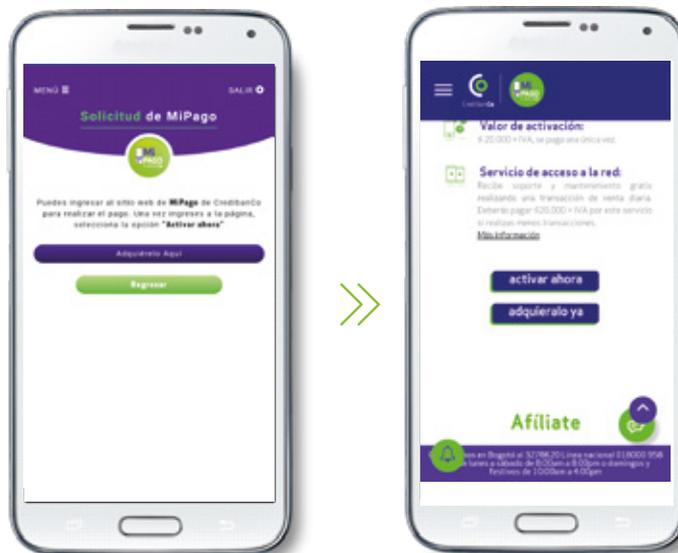
b) Debes confirmarnos si ya realizaste el pago del producto. Si lo realizaste previamente, debes hacer clic en el botón “Sí” y continuar con los siguientes pasos. Si no lo has realizado, seguir al paso e)

c) Aparecerá en pantalla la confirmación de tus datos. Haz clic en “Enviar”.

d) En la pantalla aparecerá el **Número de Referencia** asignado a tu solicitud, haz clic en “Finalizar”. Esta solicitud será evaluada por la respectiva oficina de CredibanCo de la ciudad en donde tienes el comercio y en un plazo de máximo 5 días hábiles, recibirás un mensaje de respuesta.



- e) Si no has realizado el pago de tu MiPago, puedes hacerlo haciendo clic en el botón **“No”** de la pantalla principal de la funcionalidad.
- f) En la siguiente pantalla hacer clic en el link **“AdquiereLo Aquí”**, el cual te lleva al sitio web de MiPago de CredibanCo. Una vez ingreses, sigue las instrucciones para realizar el pago.



### 2.7.3 SOLICITUD DE POS ADICIONAL

En esta opción podrás realizar la solicitud del datáfono que necesites para realizar tus ventas con tarjetas u otros medios de pago. En la pantalla principal de la funcionalidad se muestran tres opciones: **Punto de Venta**, cuando necesites un datáfono adicional para instalar en tu comercio; **Evento o Feria**, cuando necesites un datáfono por unos días para algún evento o feria en la que vas a participar; y **Solicitud de MiPago**, cuando necesites un datáfono portable para que no pierdas tus ventas en ningún momento.



### 2.7.3.1 OPCIÓN PUNTO DE VENTA

a) Lo primero que nos debes enviar es la **Cantidad de datáfonos** a solicitar, seleccionando el número.

b) Luego debes escoger el **Tipo de tecnología** requerido: **DIAL** (cuando el datáfono es fijo, con conexión a línea telefónica), **LAN** (cuando el datáfono es fijo, con conexión a internet) o **GPRS** (cuando el datáfono es inalámbrico). Recuerda que cada tipo de tecnología tiene un mínimo de transacciones requerido y un valor de Servicio de Acceso a la Red diferente, solicita el datáfono que se acomode a tus necesidades.



c) Indícanos el **Horario** de instalación de tu preferencia (mañana o tarde), para tenerlo en cuenta en caso de que tu solicitud sea aprobada, y por último toca el botón **“Enviar”**.

d) En la pantalla aparecerá el **Número de Referencia** asignado a tu solicitud, hacer clic en **Finalizar**. Esta solicitud será evaluada por la respectiva oficina de CredibanCo de la ciudad en donde tienes el comercio y en un plazo de máximo 5 días hábiles, recibirás un mensaje de respuesta.



### 2.7.3.2 OPCIÓN EVENTO O FERIA

Recuerda que la solicitud de un datáfono para evento o feria la debes realizar con mínimo 15 días de anterioridad del evento, con el fin de que podamos preparar todo para cumplirte con la entrega de los equipos.

- a) Selecciona la **Fecha de inicio del evento y Fecha de retiro del datáfono.**
- b) Ingresas los datos del evento: **Nombre del evento, Dirección del evento y Ubicación del stand.**
- c) Selecciona de la lista desplegable la **Cantidad de datáfonos** que necesitas y el **Tipo de tecnología: DIAL** (cuando el datáfono es fijo, con conexión a línea telefónica), **LAN** (cuando el datáfono es fijo, con conexión a internet) o GPRS (cuando el datáfono es inalámbrico).



d) Indícanos el **Horario** de instalación de tu preferencia (mañana o tarde), para tenerlo en cuenta en caso de que tu solicitud sea aprobada, y por último toca el botón **“Enviar”**.

f) En la pantalla aparecerá el **Número de Referencia** asignado a tu solicitud, hacer clic en **Finalizar**. Esta solicitud será evaluada por la respectiva oficina de CredibanCo de la ciudad en donde tienes el comercio y en un plazo de máximo 5 días hábiles, recibirás un mensaje de respuesta.



### 2.7.3.3 OPCIÓN SOLICITUD DE MI PAGO

Realizar las actividades descritas en la sección **2.7.2 Solicitud de MiPago** de este manual.

### 2.7.4 REPORTE DE FALLAS

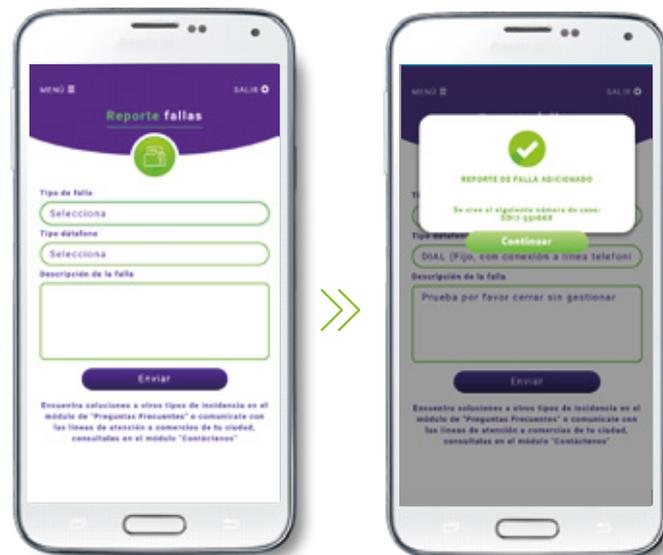
En esta opción podrás registrar algunas de las fallas que presente tu datáfono, con el fin de agilizar el proceso de atención, estas fallas son las que requieren de una visita técnica necesariamente. Si la falla presentada por tu datáfono no se encuentra en el listado, debes comunicarte directamente con nuestra línea de atención para datáfonos (CAD), dado que posiblemente puede resolverse de manera telefónica. Los teléfonos del Centro de Atención a datáfonos los encuentras en el sticker del datáfono y en CredibanCo App en la sección “**Contáctenos**”.

a) Seleccionar de la lista desplegable el **“Tipo de falla”** que presente el datáfono.

b) Seleccionar de la lista desplegable el **Tipo de tecnología** de tu datáfono: (cuando el datáfono es fijo, con conexión a línea telefónica), **LAN** (cuando el datáfono es fijo, con conexión a internet) o **GPRS** (cuando el datáfono es inalámbrico).

c) Ingresar la **Descripción de la falla**: escribe un breve resumen del inconveniente que presenta tu datáfono.

d) Haz clic en **“Enviar”**. Aparecerá en pantalla un mensaje informando el **Número de radicado del caso** en nuestro sistema, haz clic en **Continuar**. En los próximos días un técnico de CredibanCo visitará tu comercio para atender la solicitud, no olvides validar su identidad en la opción **“Validación del técnico”**, sección 2.7.1 de este manual.



## 2.7.5 CAPACITACIÓN

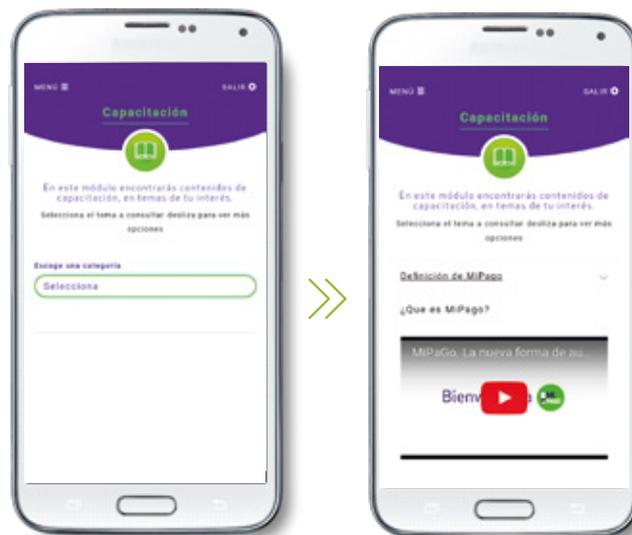
Con esta opción tendrás a la mano la información de los productos y servicios de CredibanCo, los manuales y guías uso de datáfono; así como información de seguridad.

a) Selecciona de la lista desplegable la Categoría de la información que desees consultar: **Usos de Datáfono, Productos ó Seguridad.**

b) En la parte inferior de la pantalla aparecerá la lista de la información / manuales / guías /etc correspondientes a la categoría seleccionada.

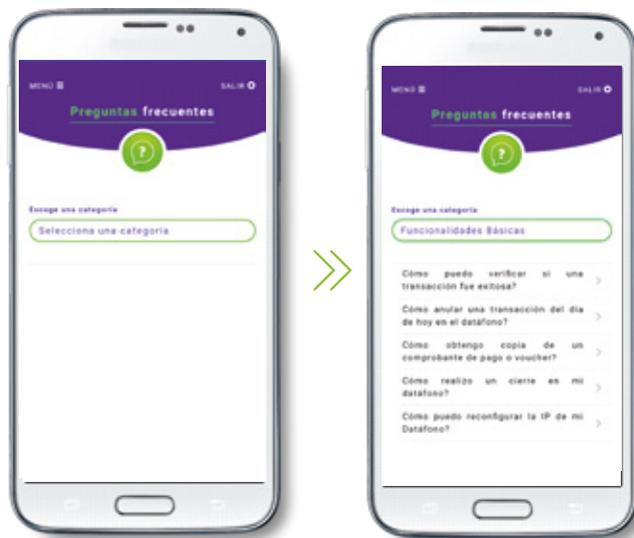
c) Hacer clic en el nombre de la información que desees consultar.

d) Se desplegará el detalle de la información en el formato correspondiente: video, pdf, link a página de CredibanCo, youtube, entre otras.



## 2.7.6 PREGUNTAS FRECUENTES

En esta opción encontrarás soluciones rápidas a las preguntas que puedas tener en el día a día en tu negocio, ya sea sobre información general, funcionalidades del datáfono, capacitaciones o fallas técnicas del datáfono que puedes solucionar directamente y con mayor agilidad.

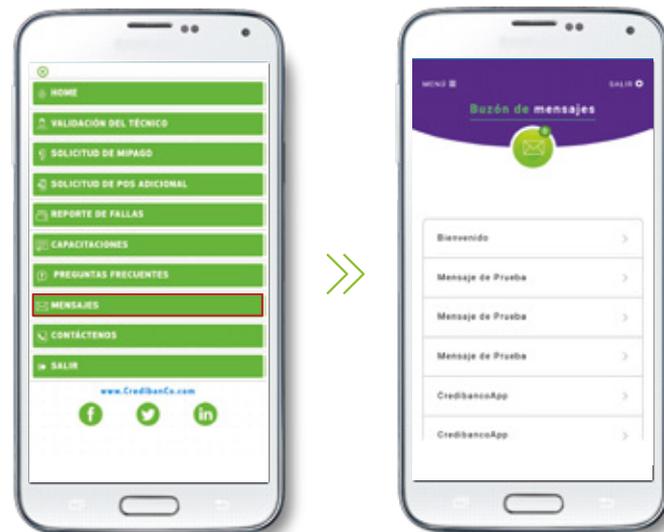


- Selecciona la Categoría de lo que quieres consultar: Capacitación, Fallas Técnicas, Funcionalidades Básicas e Información General.
- En la parte inferior de la pantalla aparecerá el listado de preguntas frecuentes asociadas a la categoría seleccionada.
- Hacer clic en la pregunta que necesitas consultar y a continuación aparecerá en la parte inferior de la pantalla la respectiva respuesta.
- Puedes consultar toda la información que necesites de nuestros productos.

## 2.7.7 MENSAJES

Por medio de esta funcionalidad nos mantendremos en contacto contigo, enviándote información de nuestros cambios, mejoras, campañas, entre otros mensajes para tu interés.

Solo debes ingresar a la opción **“Mensajes”** desde el menú en la parte superior izquierda de la aplicación, se abrirá el buzón que te indicará si tienes un mensaje pendiente de leer y se desplegarán todos los mensajes recibidos. Los mensajes se guardan por un período de 2 meses.



### Nota importante

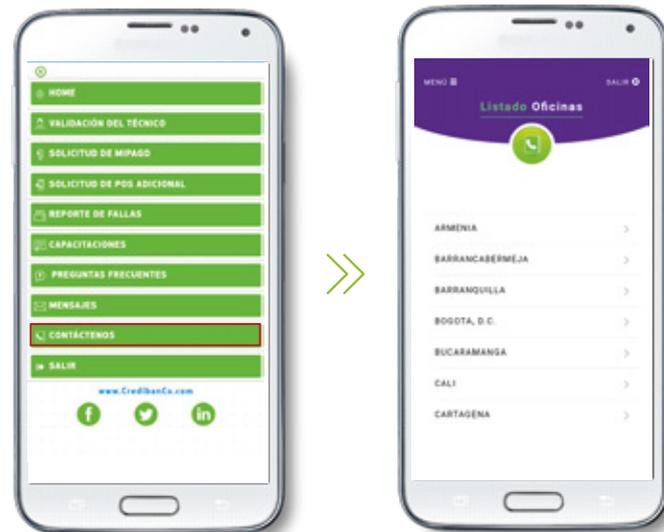
De haber cambios en el estado de una solicitud o reporte de falla, te llegarán mensaje push que podrás consultar en el **Buzón de mensajes**.

## 2.7.8 CONTÁCTENOS

Acá podrás consultar la información de contacto de las oficinas de CredibanCo a nivel nacional: horario, teléfono de la oficina, teléfono del centro de atención a datáfonos y dirección; así como las líneas de atención preferencial de algunos de nuestros productos.

a) En el **MENÚ** de la parte superior izquierda, selecciona la opción **“CONTÁCTENOS”**.

b) Hacer clic en la sucursal de tu preferencia, a continuación se desplegará la información **Nombre de Oficina, Horario de Atención, Teléfono Oficina, Teléfono Atención Datáfonos y Dirección**.





## ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN LA APP

Sabemos que puedes cambiar tu correo electrónico, tu número de teléfono o cambiar tu negocio de ciudad, si este es tu caso, puedes comunicarte con nuestra línea de servicio y un asesor especializado realizará la actualización de tu información.



# SOPORTE EN LÍNEA

Si tienes alguna consulta o requieres de soporte en línea para la navegación de nuestra aplicación, te ofrecemos las siguientes alternativas:

- Página de CredibanCo: encontrarás las guías de uso, manuales y videos que te ayudarán a navegar fácilmente por CredibanCo App.
- Youtube: encontrarás los videos que te ayudarán a navegar fácilmente por CredibanCo App.
- Contac Center de CredibanCo: línea de atención de primer nivel para cualquier inconveniente que tengas con la aplicación.

BIENVENIDO A



AHÍ CUANDO MÁS NOS NECESITES