

## **ABC Ayudas Banco Caja Social COVID 19**

El Banco desde diversos canales ha promovido que las personas permanezcan en sus casas, en línea con las disposiciones del gobierno nacional. No obstante lo anterior para los clientes que se acerquen a nuestras oficinas, les compartimos las siguientes alternativas disponibles para el efectivo direccionamiento multicanal, las cuales deben ser oportuna y permanentemente comunicadas a nuestros clientes por cada uno de nuestros funcionarios.

Así mismo, esta información está disponible en nuestro blog [www.subancoamigo.com](http://www.subancoamigo.com) en el artículo canales que puede usar sin salir de casa.

### **Canales digitales Banca Personas**

Nuestro nuevo canal digital [www.bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com) trae consigo muchos beneficios para usted, pues es más fácil, seguro y le ahorrará tiempo al no tener que desplazarse a una oficina del Banco para:

1. **Registrarse (crear su contraseña).**
2. **Asignar una nueva clave si se le olvidó o bloqueó la clave registrada.**
3. **Hacer sus transferencias, pagos y recargas a celulares.**
4. **Consultar / generar sus certificaciones.**
5. **Consultar / generar sus extractos.**
6. **Abrir nuevos productos (Cuenta Ahorro Amigo y Rentafácil).**
7. **Realizar transferencias inmediatas (Enviar, recibir y solicitar dinero) a personas que tengan cuenta en alguna de las entidades financieras participantes (AV Villas, Nequi, Daviplata, Banco Coopcentral y Movii).**
8. **Ejecutar transacciones de mantenimiento de su Tarjeta de Crédito**
9. **Hacer sus pagos vía PSE y Mipagoamigo**

**A continuación encontrará algunas preguntas y respuestas**, que pueden orientarlo frente al funcionamiento y uso de nuestros canales digitales de la Banca Personas:

**¿Qué página (s) de internet tiene el Banco al aire en este momento?**

Tenemos la nueva página web al aire [www.bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com)

**¿Cuál página de internet tuvo cambios?**

Únicamente el internet Banca Personas. El internet de Banca Empresas no tuvo modificaciones. Recuerde que si usted tiene usuario y clave de Internet Banca Empresas, no podrá usar el Internet Banca Personas

## **¿Qué aplicación móvil (App), tiene el banco al aire en este momento? ¿Tuvo cambios?**

Tiene su app móvil actual, la cual podrá descargar a través del *store* de su dispositivo móvil. Esta aplicación no ha tenido cambios. Podrá acceder a esta App si usted contaba con clave activa en la misma.

## **¿Cómo funciona la clave de internet?**

- Si usted tenía clave activa en la página antigua antes del 14 de octubre de 2019, puede usar esta clave en ambas páginas (nueva y antigua) y a la App móvil actual.
- Si usted asignó su clave en la página antigua después del 14 de octubre de 2019, solo puede usar esta clave en la página antigua y en la App móvil actual.
- Si usted asignó su clave en la página nueva después del 14 de octubre de 2019, solo puede usar esta clave en la página nueva.

## **¿Cómo se registra / crea clave de internet, si nunca ha tenido clave de internet?**

Debe ingresar a [www.bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com) (Página nueva), desde donde se encuentre. **YA NO DEBE IR A UNA OFICINA DEL BANCO:**

- Selecciona la opción ingresar / personas / regístrese
- Debe tener actualizados sus datos (Celular y correo electrónico) y debe contar con al menos uno de los productos mandatorios en estado activo:
  - o Cuenta de Ahorros Transaccional o Corriente con TD
  - o Crédito Hipotecario
  - o Crédito de Consumo (Personal, Libranza, Vehículo, Comercial, Microcrédito)
  - o Tarjeta de Crédito (principal)
- La clave debe contener 8 caracteres alfanuméricos y debe cumplir con las condiciones definidas a la fecha

**Una vez crea su clave de internet en [www.bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com) (Página nueva). ¿A cuál página de internet puede acceder?**

Únicamente puede acceder y usar [www.bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com) (Página nueva)

**¿Se debe ejecutar algún trámite en una oficina del Banco para que la clave de internet quede activa?**

No. Una vez usted crea su clave de internet en [www.bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com) (Página nueva), queda activa para que pueda ejecutar consultas y transacciones de inmediato.

**¿Si el Banco le asignó un nuevo token desde marzo de 2020, debe ir a una oficina para que se lo activen?**

No, éste dispositivo ya está activo, lo cual quiere decir que no debe hacer ningún tipo de activación en una oficina ni en el canal digital [ww.bancocajasocial.com](http://ww.bancocajasocial.com) (Página nueva).

**¿Se deben hacer / modificar matrículas de cuentas / facturas / celulares, para poder hacer transferencias o pagos?**

No es necesario. Usted podrá a través de [www.bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com) (Página nueva), efectuar sus transferencias y pagos sin necesidad de matrículas previas. El sistema validará si este tipo de transacciones son o no usuales en este canal, para eventualmente hacerle preguntas al cliente relacionadas con sus productos, de tal manera que pueda validar su titularidad.

**¿Qué tipo de transferencias puede realizar?**

- Transferencias a cuentas Banco Caja Social, a través de la página Web y App, hasta por un máximo de \$15.000.000 por transacción, máximo \$40.000.000 al mes.
- Transferencias interbancarias a través de la página Web y App, hasta por un máximo de \$15.000.000 por transacción, máximo \$40.000.000 al mes.
- Transferencias inmediatas (a entidades participantes) a través de la nueva página Web, hasta \$250.000 por transacción, 5 transacciones diarias.

**¿Puede realizar avances de Tarjetas de Crédito y usar el Crédito Rotativo?**

Si, esto lo puede hacer a través de la página Web y App.

**¿A cuál de las dos páginas que tiene el banco al aire, se conectarán las transacciones de PSE y de Mipagoamigo?**

Se conectará con [www.bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com) (Página nueva), razón por la cual se requiere que tenga su clave activa en esta página. De esta manera podrá efectuar

pagos vía PSE y Mipagoamigo con cargo a recursos de sus cuentas en el Banco Caja Social.

### **¿Qué debe hacer si bloquea su clave de internet?**

- Si venía usando exclusivamente la [www.bancocajasocial.net](http://www.bancocajasocial.net) (Página antigua) y bloqueó allí su clave, ya no será posible continuar usando este canal ni la App móvil. Deberá ingresar a [www.bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com) (Página nueva) y usar la opción registrarse para que cree su clave. Si este canal no le permite crear su clave y le arroja el mensaje "Usted ya se encuentra registrado en nuestro portal transaccional. Por favor verifique e intente de nuevo"; debe usar la opción "¿Olvidó su clave?" para volver a asignar una nueva clave.
- Si venía usando [www.bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com) (Página nueva), podrá usar la opción "¿Olvidó su clave?" para volver a asignar una nueva clave. El sistema le enviará un correo con un link, el cual lo llevará a una pantalla para continuar con el proceso de creación de una nueva clave.

#### Importante:

- Ya no se debe esperar 24 horas para desbloquear la clave de internet, ni tiene que ir a una oficina del Banco para ejecutar este proceso.
- Una vez el cliente asigna su clave, únicamente podrá ingresar a [www.bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com) (Página nueva)"

### **¿Qué pasa si tenía un “usuario” creado para ingresar al canal digital y lo olvida?**

Despreocúpese, ya no es necesario un usuario para acceder al canal. Puede hacerlo con su # y tipo de identificación y clave de internet.

### **¿Si usted no puede ingresar a [www.bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com) (página nueva), pero venía ingresando y usando la página antigua ([www.bancocajasocial.net](http://www.bancocajasocial.net)), qué debe hacer?**

Temporalmente el banco tendrá a su disposición la página antigua ([www.bancocajasocial.net](http://www.bancocajasocial.net)), en donde podrá ingresar, hacer consultas y transacciones. No obstante, en esta página NO se podrán crear contraseñas, desbloquear contraseñas, ni activar token.

### **¿Se pueden abrir productos a través del canal digital?**

- Si, puede abrir a través de nuestra nueva página web su Cuenta Ahorro Amigo, siempre y cuando tenga ya una Cuenta de Ahorro transaccional o Corriente

- También puede abrir su Fondo de inversión Rentafácil a través de nuestra página web. Para ello debe contar con una Cuenta de Ahorro transaccional o Corriente.