

## PROCESO PARA ASIGNAR UNA NUEVA CLAVE DE INTERNET DE BANCA PERSONAS, CUANDO SE HA BLOQUEADO U OLVIDADO

A continuación le describimos el proceso que debe realizar cuando olvide ó bloquee por intentos fallidos su clave de internet.

### Importante:

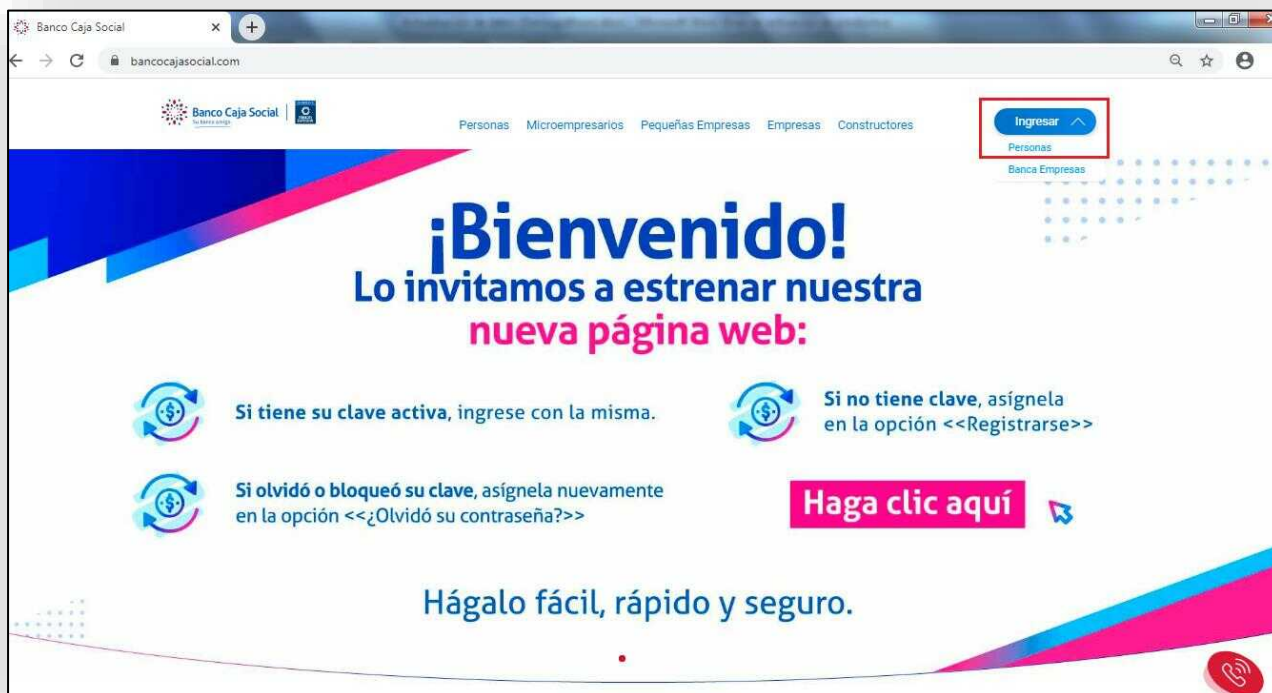
- Para navegar en nuestra página de Internet ágilmente y sin inconvenientes, le recomendamos que cuente con navegadores Google Chrome, Safari o FireFox.
- Para asignar su nueva clave / contraseña, debe contar con:
  - Su teléfono celular a la mano y/o con acceso al correo electrónico, los cuales deben estar registrados en el Banco.
  - Al menos con uno de los siguientes productos:
    - Cuenta de Ahorros Transaccional o Corriente con TD
    - Crédito Hipotecario
    - Crédito de Consumo (Personal, Libranza, Vehículo, Comercial, Microcrédito)
    - Tarjeta de Crédito (principal)

### PASO 1

Ingrese a través de [www.bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com), digitando la URL directamente en la barra de direcciones de su navegador.

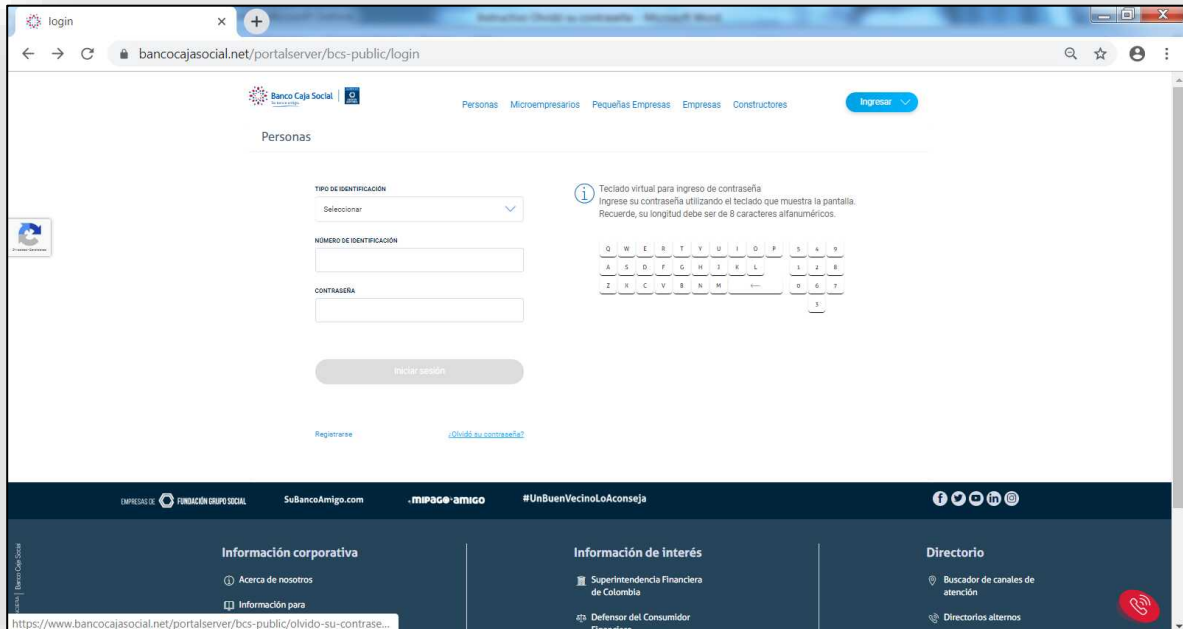
### PASO 2

Ubique el botón “[Ingresar](#)” y posteriormente seleccione la opción “[Personas](#)”.



### PASO 3

Seleccione la opción de “¿Olvidó su contraseña?”, en la parte inferior derecha de la pantalla



login

bancocajasocial.net/portalserv/bcs-public/login

Personas

TIPO DE IDENTIFICACIÓN  
Seleccionar

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN

CONTRASEÑA

Iniciar sesión

Regístrate [¿Olvidó su contraseña?](#)

EMPRESAS DE FUNDACIÓN GRUPO SOCIAL SuBancoAmigo.com .mipago@amigo #UnBuenVecinoLoAconseja

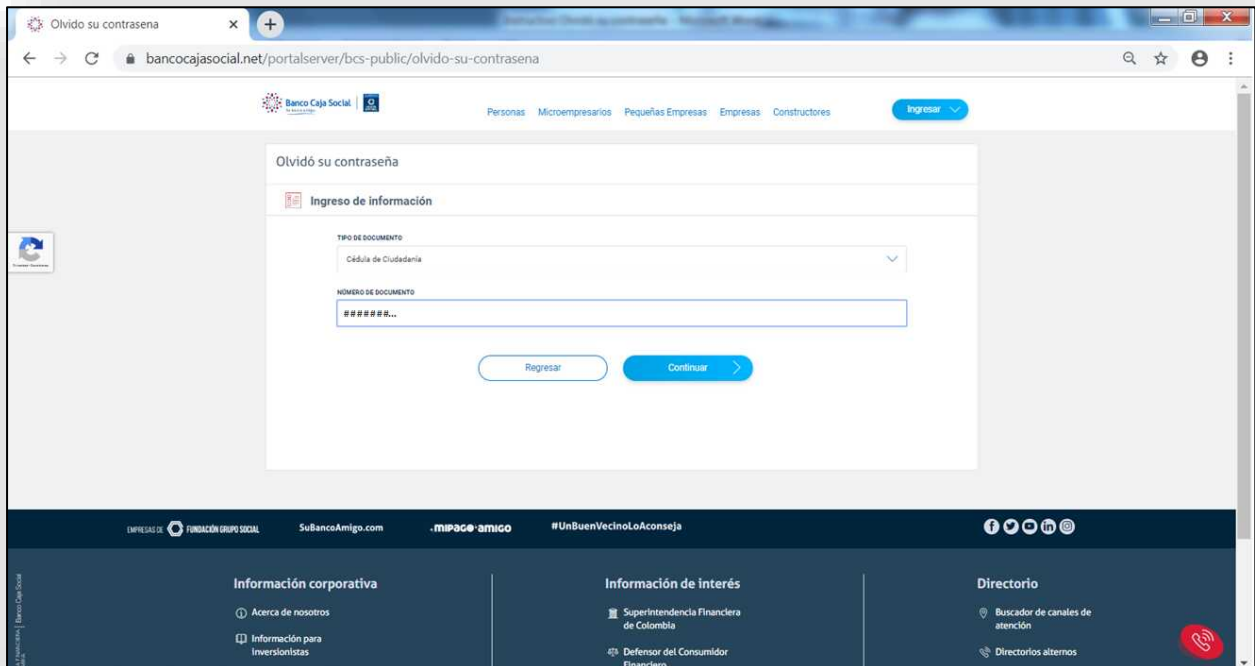
Información corporativa  
Acerca de nosotros  
Información para Inversoristas

Información de interés  
Superintendencia Financiera de Colombia  
Defensor del Consumidor Financiero

Directorio  
Buscador de canales de atención  
Directorios alternos

### PASO 4

Seleccione su tipo de identificación y escriba su número de identificación posteriormente oprima continuar



Olvidó su contraseña

Ingreso de información

TIPO DE DOCUMENTO  
Cédula de Ciudadanía

NÚMERO DE DOCUMENTO  
#####

Regresar Continuar

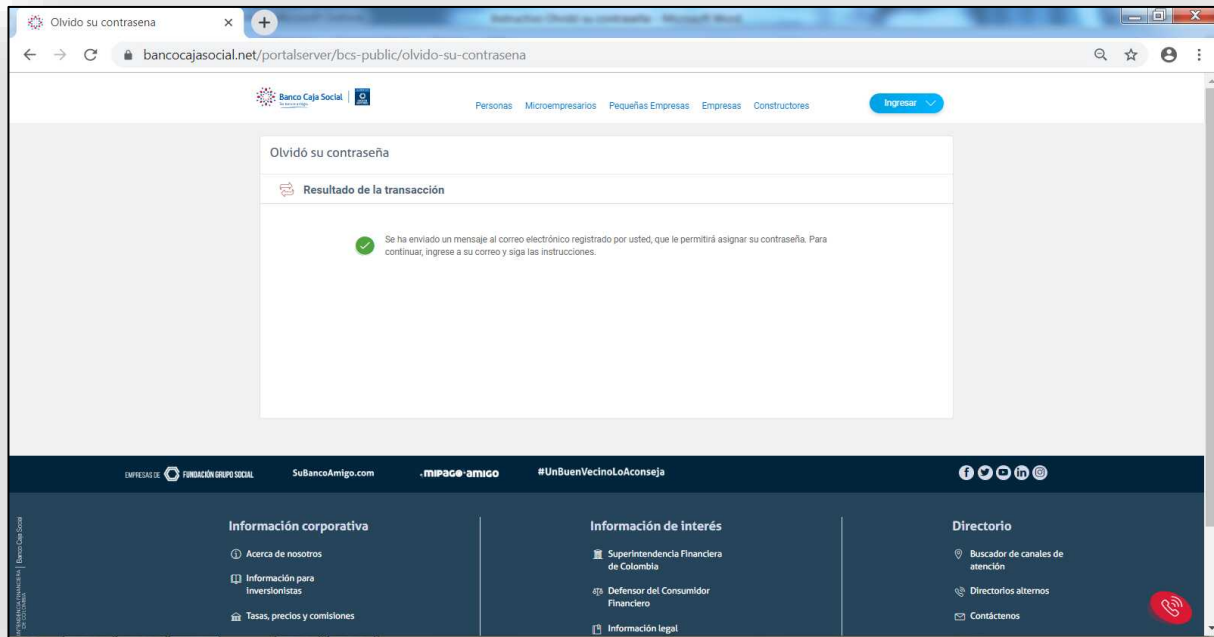
EMPRESAS DE FUNDACIÓN GRUPO SOCIAL SuBancoAmigo.com .mipago@amigo #UnBuenVecinoLoAconseja

Información corporativa  
Acerca de nosotros  
Información para Inversoristas

Información de interés  
Superintendencia Financiera de Colombia  
Defensor del Consumidor Financiero

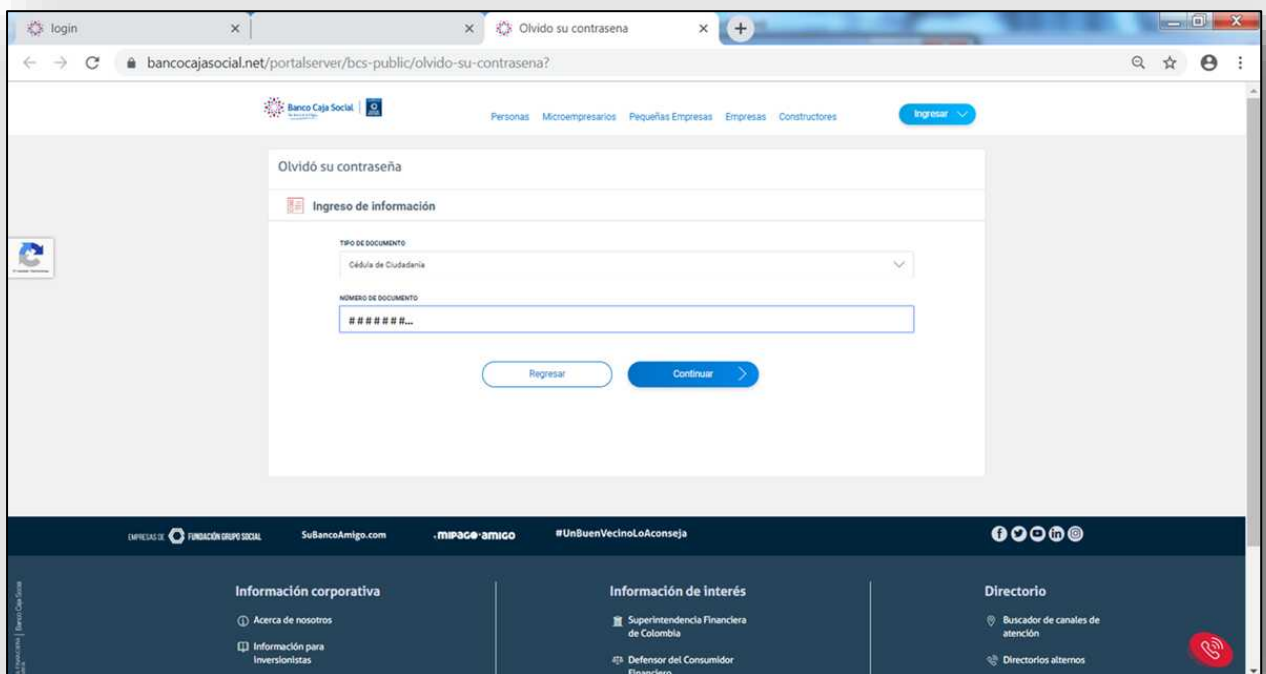
Directorio  
Buscador de canales de atención  
Directorios alternos

Y aparecerá el siguiente mensaje



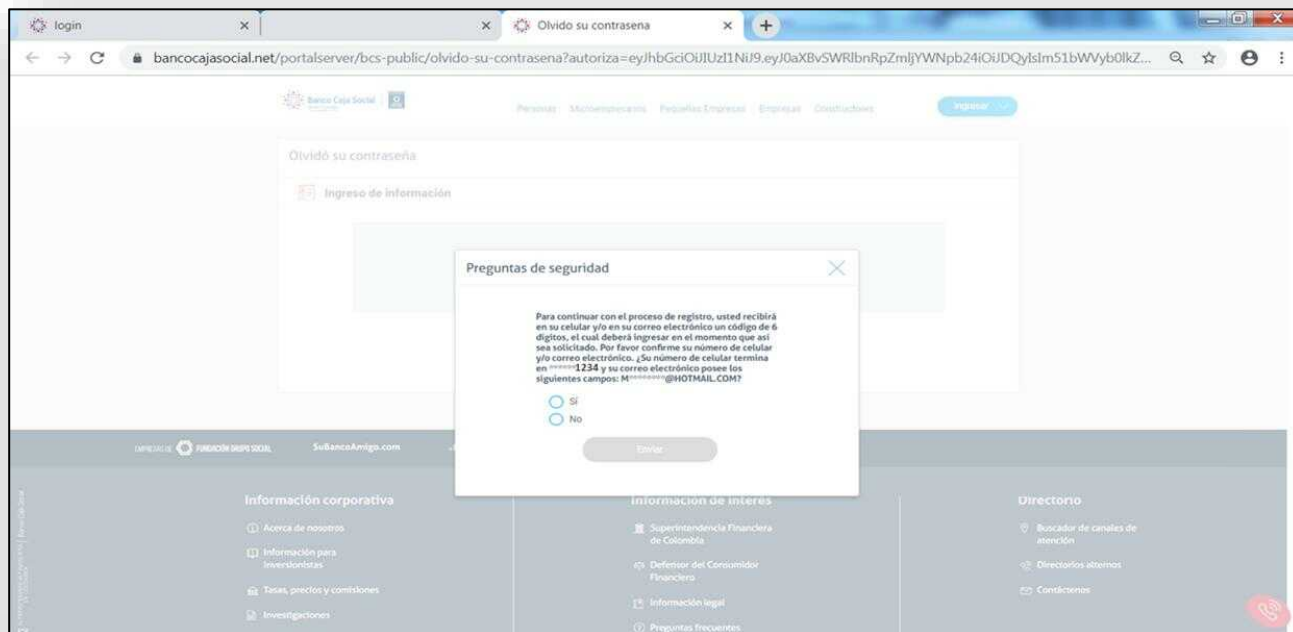
## PASO 6

El sistema le enviará al correo electrónico registrado en el Banco, un mensaje del Banco el cual le listará un enlace. Siga el enlace, el cual lo llevará a la siguiente página donde deberá seleccionar su tipo de identificación y escribir su número de identificación y hacer clic en el botón continuar.



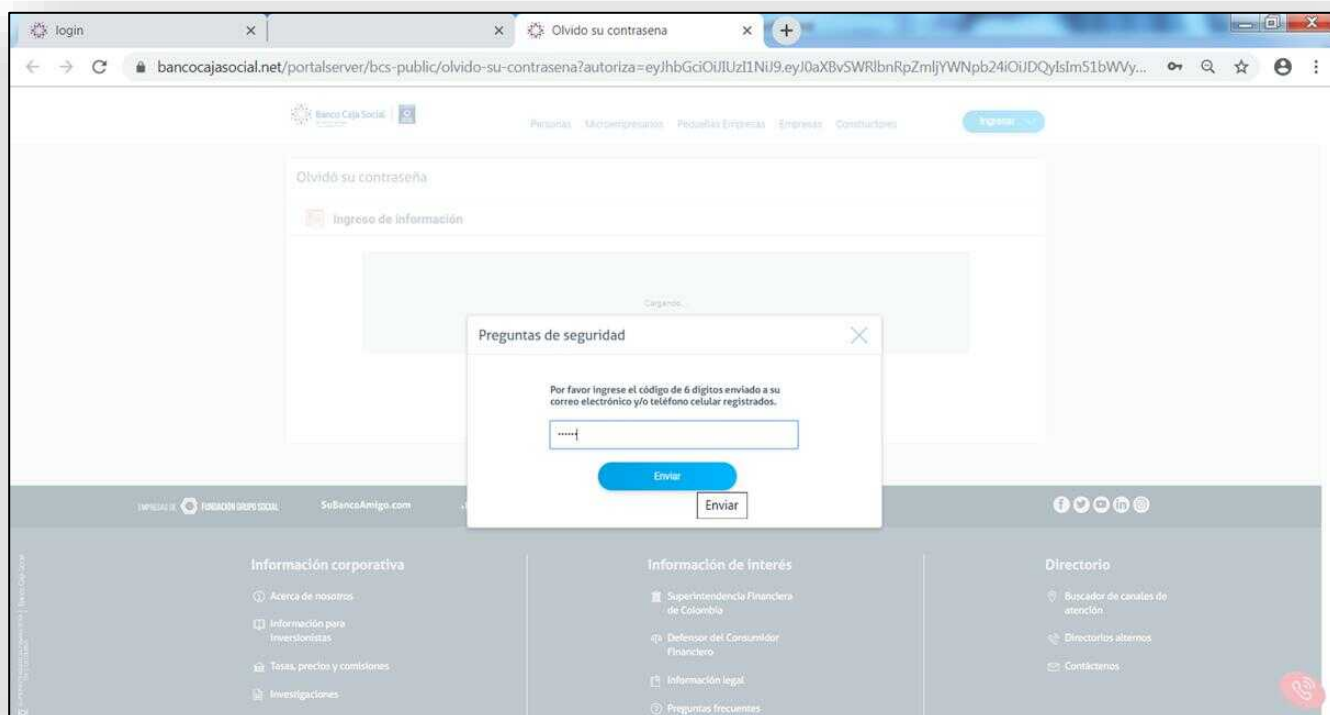
## PASO 7

Confirme si los datos de correo electrónico y número celular que muestra la pantalla son correctos. En caso de ser afirmativo de clic en enviar, de lo contrario actualice sus datos a través de la Línea Amigo o en cualquiera de nuestras oficinas.



## PASO 8

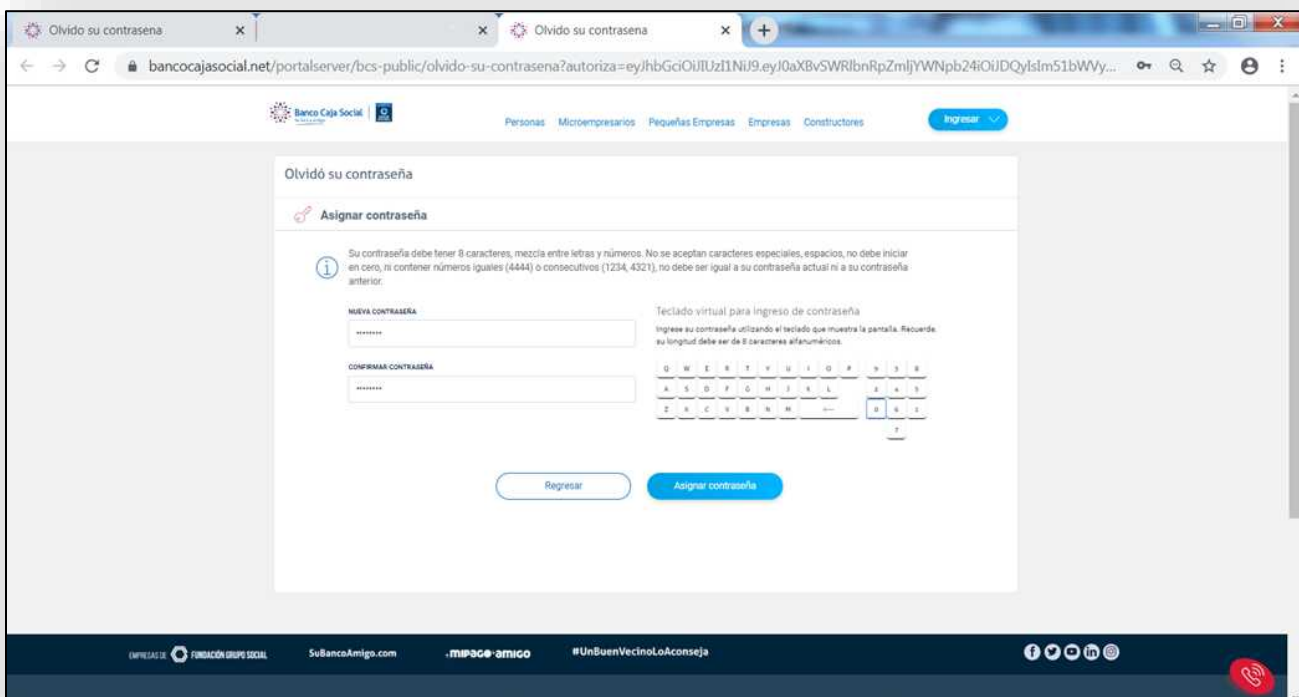
El sistema le pedirá ingresar el código de 6 dígitos recibido en su correo electrónico (la vigencia de este código es de 2 minutos), de no poderlo usar en este tiempo deberá volver a realizar el proceso.



## PASO 9

Si la información es válida, el sistema le formulará preguntas de seguridad sobre sus productos. Las cuales deberá responder correctamente.

Una vez resueltas las preguntas de forma acertada, el sistema arrojará la siguiente pantalla, en donde deberá asignar la nueva contraseña según las indicaciones dadas y oprimir el botón de asignar contraseña.



The screenshot shows a web browser window with the URL `bancocajasocial.net/portalserver/bcs-public/olvido-su-contrasena?autoriza=eyJhbGciOiJIUzI1Ni9yLmV0aXBvSWRlbnRpZmlyeWVpZ4OiDQyIsIm51bWVy...`. The page title is "Olvidó su contraseña" and the main heading is "Asignar contraseña".

Instructions: "Su contraseña debe tener 8 caracteres, mezcla entre letras y números. No se aceptan caracteres especiales, espacios, no debe iniciar en cero, ni contener números iguales (4444) o consecutivos (1234, 4321), no debe ser igual a su contraseña actual ni a su contraseña anterior."

Fields: "NUEVA CONTRASEÑA" and "CONFIRMAR CONTRASEÑA" (both masked with asterisks).

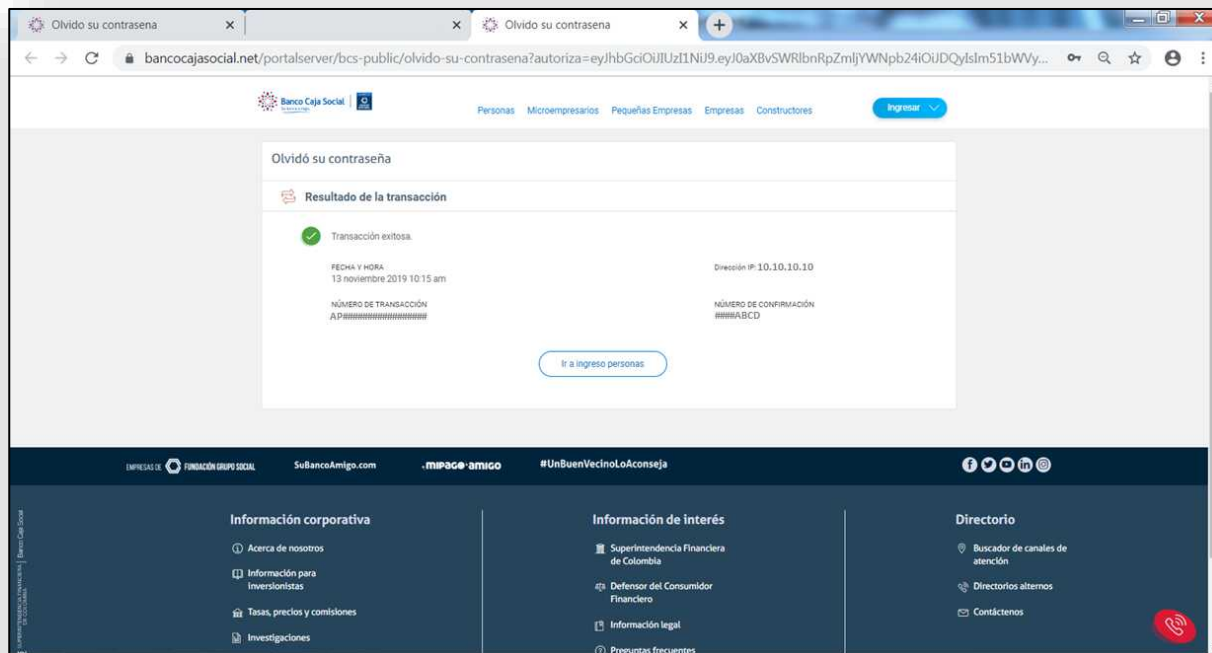
Virtual keyboard: "Teclado virtual para ingreso de contraseña. Ingrese su contraseña utilizando el teclado que muestra la pantalla. Recuerde su longitud debe ser de 8 caracteres alfanuméricos." The keyboard includes letters, numbers, and symbols.

Buttons: "Registrar" and "Asignar contraseña".

Footer: "EMPRESA DE FUNDACIÓN GRUPO SOCIAL", "SuBancoAmigo.com", ".MIPAGO-AMIGO", "#UnBuenVecinoLoAconseja", and social media icons.

## PASO 10

El sistema confirmará el resultado de la transacción y remitirá un mensaje a su correo electrónico ó celular informando que el cambio fue exitoso. ¡Listo! Podrá disfrutar de los beneficios del nuevo portal transaccional.



The screenshot shows the same web browser window, but the main heading is "Resultado de la transacción".

Status: "Transacción exitosa." with a green checkmark icon.

Details:
 

- FECHA Y HORA: 13 noviembre 2019 10:15 am
- Dirección IP: 10.10.10.10
- NÚMERO DE TRANSACCIÓN: AP#####
- NÚMERO DE CONFIRMACIÓN: #####ABCD

Button: "Ir a ingreso personas"

Footer: "EMPRESA DE FUNDACIÓN GRUPO SOCIAL", "SuBancoAmigo.com", ".MIPAGO-AMIGO", "#UnBuenVecinoLoAconseja", and social media icons.

Additional footer content:
 

- Información corporativa**
  - Acerca de nosotros
  - Información para inversionistas
  - Tasas, precios y comisiones
  - Investigaciones
- Información de interés**
  - Superintendencia Financiera de Colombia
  - Defensor del Consumidor Financiero
  - Información legal
  - Preguntas frecuentes
- Directorio**
  - Buscador de canales de atención
  - Directorios alternos
  - Contactenos