



## **PREGUNTAS FRECUENTES USO CANALES ELECTRÓNICOS ALIANZA MINAS APP**

### **¿Cómo puedo registrar beneficiarios?**

Debe registrar las cuentas propias, de terceros en Alianza Minas y de otros bancos, de la siguiente manera:

1. Seleccione en el menú Inicio - Transferencias.
2. Elija la opción de “Beneficiarios”, seleccione el signo + Agregar beneficiario.
3. Ingrese la información completa del beneficiario/cuenta, confirme con el código OTP que recibirá a su correo electrónico o teléfono móvil.
4. Recibirá una notificación a su correo electrónico o teléfono móvil confirmando el registro de beneficiario.

### **¿Cómo realizo transferencias?**

1. Seleccione en el menú Inicio - Transferencias.
2. Elija el tipo de transferencia que desea realizar (a cuentas propias, de terceros en Alianza Minas o a otros bancos (interbancarias).
3. Seleccione la cuenta / beneficiario de destino.
4. Ingrese el monto y descripción de la transacción.
5. Confirme con el código OTP que recibirá a su correo electrónico o teléfono móvil.
6. Recibirá una notificación a su correo electrónico o teléfono móvil confirmando la transferencia.

### **¿Cómo registro los servicios que quiero pagar?**

Los servicios que paga frecuentemente pueden registrar de la siguiente forma:

1. Seleccione en el menú Inicio - Pago de servicios
2. Elija la opción “Registrados”, seleccione el signo +, seleccione la categoría y luego la empresa respectiva del servicio que va a suscribir e ingrese información.
3. Confirme con el código OTP que recibirá a su correo electrónico o teléfono móvil.
4. Recibirá una notificación a su correo electrónico o teléfono móvil confirmando el registro del servicio.

### **¿Cómo realizo Pagos de Servicios?**

1. En el menú Inicio – Pago de Servicios – Registrados.
2. Seleccione el servicio registrado que desea pagar.
3. Elija la cuenta para realizar el pago, confirme con el código OTP que recibirá a su correo electrónico o teléfono móvil.
4. Recibirá una notificación a su correo electrónico o teléfono móvil confirmando el pago del servicio

### **¿Puedo pagar un servicio que no consta en la lista de Registrados?**

Si puede pagar de la siguiente forma:



1. En el menú Inicio – Pago de Servicios – No Registrados.
2. Seleccione la categoría y luego la empresa respectiva del servicio que va a pagar.
3. Consulte el servicio con el número de referencia, elija la cuenta para realizar el pago, confirme con el código OTP que recibirá a su correo electrónico o teléfono móvil.
4. Recibirá una notificación a su correo electrónico o teléfono móvil confirmando el pago del servicio

### **¿Qué servicios puedo pagar?**

Tiene a su disposición una amplia lista de servicios públicos y privados.

1. En el menú Inicio – Pago de Servicios – No Registrados.
2. Despliega la lista de categoría por servicio, elija una categoría y encuentra las empresas que prestan los servicios.

### **¿Cuáles son los costos por las transacciones y pago de servicios a través de Alianza Minas App?**

Comisión por pago de servicios:	\$ 0.30
Comisión en transferencias interbancarias	\$ 0.35
Comisión en recargas de telefonía móvil	\$ 0.00
Transferencias a cuentas propias	Sin costo
Transferencias a cuentas de terceros	Sin costo

### **¿Qué seguridades ofrece aplicación móvil Alianza Minas?**

Todas las transacciones que realice serán validadas por un código de seguridad OTP temporal, el cual es único y varía por cada transacción que realice, mismo que es enviado al correo electrónico o teléfono móvil. Si registrar el código de seguridad no se procesa la transacción.

### **¿Quién es responsable del manejo de usuarios, claves/contraseñas?**

El socio/cliente titular de la cuenta es el único responsable del registro, custodia e ingreso de sus claves o contraseñas en los canales electrónicos. No entregue sus claves o usuarios a terceros, ni deje disponible para consulta.

### **¿Qué debo hacer si olvidé mi usuario o contraseña?**

1. En la página principal de Alianza Minas App, existe la opción “Olvidé mi usuario / contraseña”.
2. Ingrese y seleccione según sea el caso: “Recuperar contraseña” o “Recuperar usuario”.
3. Registre la información requerida y confirme con el código de seguridad OTP que recibirá en su correo electrónico y teléfono móvil.
4. El sistema enviará una notificación con el usuario o cambio de clave a su correo electrónico o teléfono móvil.



### **¿Como cambio la contraseña en Alianza Minas App?**

1. En el menú Inicio – Perfil de cuenta, seleccione “Ver perfil”.
2. Ingrese en Cambiar Contraseña, registre la contraseña actual y la nueva contraseña.
3. Confirme con el código de seguridad OTP que recibirá en su correo electrónico y teléfono móvil.
4. Recibirá una notificación a su correo electrónico o teléfono móvil confirmando el pago del servicio.

### **¿Como desbloqueo el usuario de Alianza Minas App?**

1. En la página principal de Alianza Minas App, existe la opción “Desbloquear mi usuario”.
2. Ingrese y registre la información requerida, confirme con el código de seguridad OTP que recibirá en su correo electrónico o teléfono móvil.
3. El sistema enviará una notificación a su correo electrónico o teléfono móvil informando el desbloqueo del usuario.

### **¿Cuáles son los montos máximos para realizar por transacción?**

Transferencias entre cuentas propias en Alianza Minas: Monto máximo \$ 5000 diario.

Transferencias a cuentas de terceros en Alianza Minas: Monto máximo \$4.999,99 diario

Transferencias interbancarias: Monto máximo \$ 5.000,00 diario.

### **¿Quiénes pueden obtener este servicio?**

Las personas naturales y jurídicas que sean socios o clientes de la Cooperativa que cuenten con una cuenta de ahorros activa pueden registrarse en la plataforma web Alianza Minas en Línea y Alianza Minas App Móvil.

### **¿Qué se puede hacer si la contraseña se bloquea y no la puede restablecer desde la Banca Electrónica o móvil?**

Comunicarse con nuestro personal de soporte a los números 0986060442- 0996124942 de lunes a viernes en horarios de 08H30 a 22H00.

### **¿Por qué es importante registrar correctamente el correo electrónico y el número teléfono móvil?**

Porque las plataformas electrónicas enviarán notificaciones por registros de usuarios nuevos, ingresos al sistema, transacciones, código de seguridad, usuario o contraseña, únicamente por los dos medios.

### **¿Cómo se actualiza el correo electrónico y/o el número celular?**



Debe acercarse a cualquier agencia de la Cooperativa y realizar el proceso de actualización de datos con los Asesores de negocios o atención al cliente.

### **¿Qué debo hacer si se presenta alguna novedad en el uso de los canales electrónicos?**

Si presenta alguna inconformidad o reclamo por transacciones realizadas o no en los canales electrónicos, deberá acercarse cualquier agencia de la Cooperativa y presentar formalmente el reclamo, o comunicarse con nuestro personal de soporte a los números 0986060442- 0996124942 de lunes a viernes en horarios de 08H30 a 17H00

### **¿Qué pasa si ingreso mal el usuario y contraseña?**

Al tercer intento errado de ingreso de usuario y/o contraseña, el sistema bloqueará el usuario; y deberá proceder al desbloqueo mediante la opción “Desbloquear mi usuario”.