Manual de Usuario

APP BIMO

Versión del Documento: *A-2*

Fecha: *Junio 28/2019*

Este Documento contiene información de propiedad exclusiva. La misma que se mantendrá de forma confidencial y reservada, no pudiendo ser divulgada a personal interno o externo que no sean empleados o funcionarios autorizados de esta compañía, por la naturaleza de sus obligaciones para recibir dicha información, o individuos u organizaciones autorizadas por Banred S.A. en concordancia con las políticas mantenidas dentro de la Empresa.

Índice

BIMO Mi Billetera Móvil 3

1. Afiliación 4
2. Registro de dispositivo (en caso de cambio de dispositivo) 14
3. Ingreso a billetera móvil- Actualización de información, usuario afiliado al servicio a través de una Institución Financiera 19
4. Ingreso a billetera móvil (Login) 25
5. Pagar 27
6. Cobrar (Solicitud de cobro) 31
7. Generación de OTP para Retirar Efectivo 35
8. Consulta de saldo 40
9. Consulta de movimientos BIMO 41
10. Mis pagos pendientes 48
11. Pago de cobros pendientes 49
12. Rechazo de cobros pendientes 51
13. Información Personal 53
14. Actualizar preguntas secretas 59
15. Cambio de contraseña 62
16. Mi QR 65
17. Bloquear billetera 67
18. Desbloquear billetera 71
19. Desafiliación 75
20. Desvincular dispositivo 79
21. Cerrar sesión 81
22. Recuperar contraseña 83
23. Contáctanos 86

Manual de usuario APP BIMO

BIMO Mi Billetera Móvil

El siguiente documento tiene como finalidad presentar al usuario los pasos a ejecutar para el uso de la APP BIMO Mi Billetera Móvil.

Para garantizar el acceso a los servicios de BIMO Mi Billetera Móvil, a través de la aplicación, el usuario deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Contar con cédula de identidad ecuatoriana y tener mayoría de edad.
- Disponer de un teléfono celular con un número asignado y operativo en cualquier operadora celular autorizada a nivel nacional.
- Tener una cuenta activa en el Sistema Financiero Nacional o aperturar una a través de la APP BIMO Mi Billetera Móvil.
- El teléfono celular en el cual se va a instalar la APP BIMO Mi Billetera Móvil debe contemplar las siguientes consideraciones para un adecuado funcionamiento:

  1. Las versiones del sistema operativo deben ser mínimo las que se detallan a continuación:

     - **Android:** version Android 4.1 - Jelly Bean- API 16 o superior.
     - **IOS:** desde la versión 9.0 y en celulares superiores a iPhone 4.

  2. El teléfono debe disponer de datos móviles para acceder a la aplicación BIMO Mi Billetera Móvil.

A continuación, se detallan los pasos a seguir para el acceso y uso de las transacciones disponibles en la APP BIMO Mi Billetera Móvil.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

1. Afiliación

Para realizar la afiliación el usuario que no dispone de una cuenta en una institución financiera asociada debe realizar los siguientes pasos:

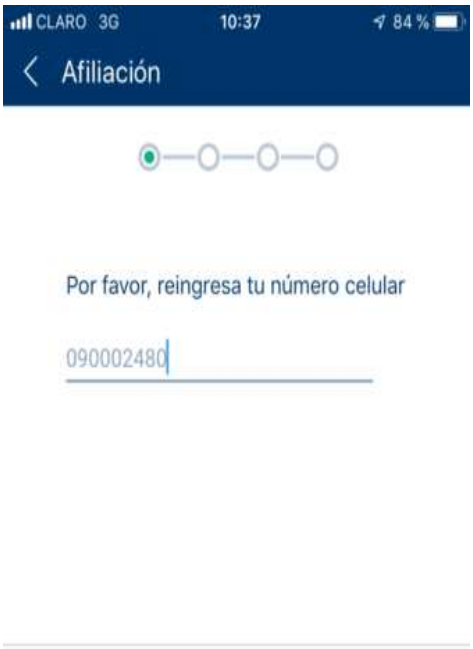
1.1 Descargar e ingresar a la APP BIMO Mi Billetera Móvil. Se presentan las siguientes pantallas informativas del servicio BIMO Mi Billetera Móvil:

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

1.2 Ingresar el número celular y pulsar el botón “Continuar”.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

1.3 Re ingresar el número de celular:



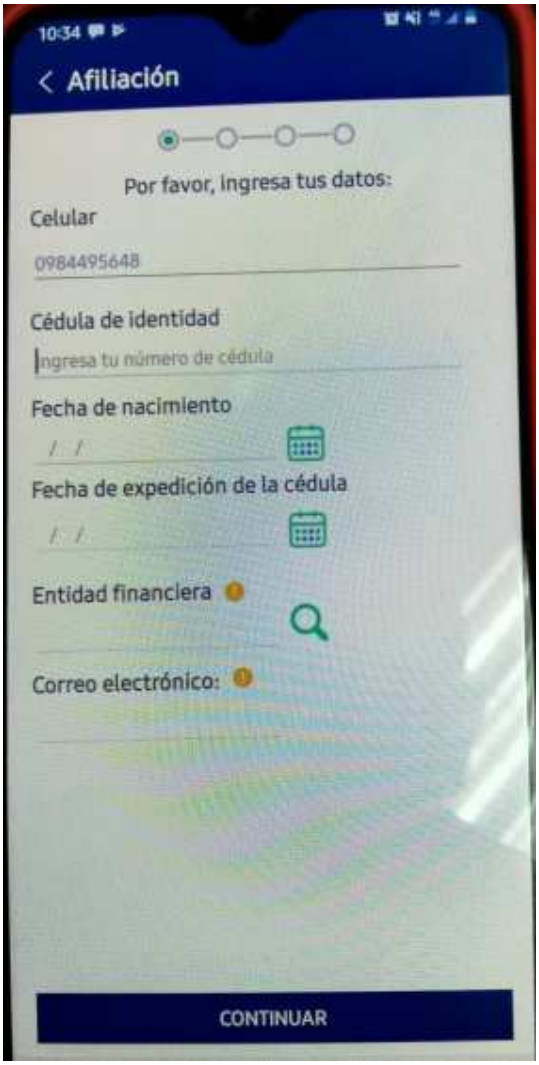
1.4 Si el número celular no coincide con el original ingresado se despliega el siguiente mensaje:

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

1.5 Si los números de celular ingresados coinciden, se debe completar los campos requeridos para iniciar el proceso de afiliación:

CAMPO	INFORMACIÓN A INGRESAR POR EL USUARIO
▪ **Celular**	Campo bloqueado, presenta el número de celular que ingresó al momento de acceder a la APP-BIMO.
▪ **Cédula de identidad**	Ingresar el número de cédula de identidad (10 dígitos).
▪ **Fecha de nacimiento**	Seleccionar la fecha pulsado en el ícono "calendario". Registrar la fecha que consta en la cédula de identidad.
▪ **Fecha de expedición de la cédula**	Seleccionar la fecha pulsado en el ícono "calendario" . Registrar la fecha que consta en la cédula de identidad.
▪ **Entidad financiera**	Digitar el nombre de la institución financiera y pulsar en el ícono "buscar" para que se presenten las instituciones relacionadas con el criterio de búsqueda ingresado. *Las palabras Banco y Coop no se considera criterio de búsqueda.
▪ **Correo electrónico**	Ingresar un correo electrónico válido (no es un campo obligatorio).

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.



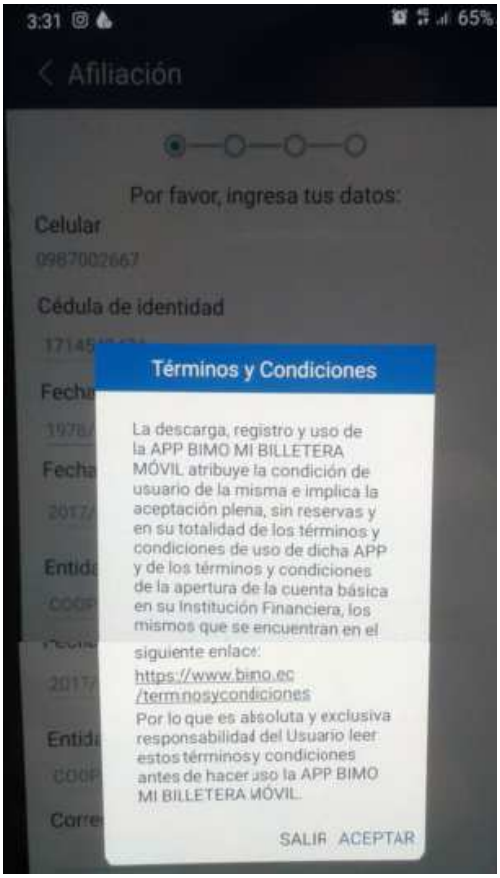
1.5.1 El campo "Entidad Financiera" dispone del ícono informativo , que al pulsarlo presenta el siguiente mensaje:

1.5.2 El campo "Correo electrónico" dispone del ícono informativo , que al pulsarlo presenta el siguiente mensaje:

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

1.6 Pulsar el botón “Aceptar”.

1.7 Pulsar “Aceptar” en el mensaje de Términos y Condiciones para continuar con el proceso de Afiliación.



1.8 En la siguiente pantalla configurar la contraseña BIMO:

- **Contraseña:** ingresar 6 dígitos. No pueden ser números iguales. Ej: 111111.

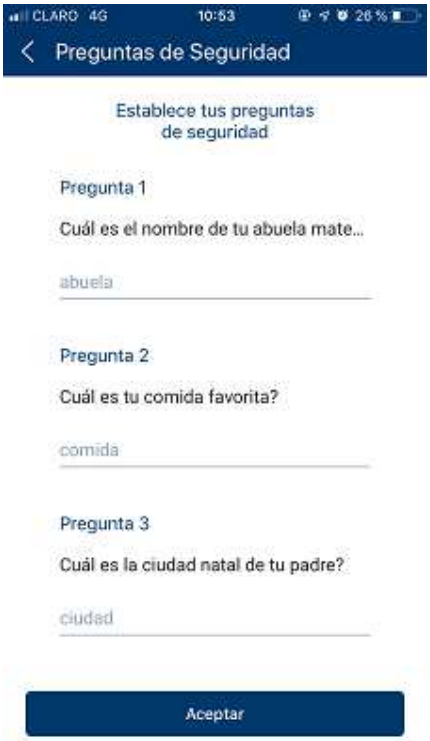
Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

- **Confirmar contraseña:** ingresar nuevamente la contraseña.

1.9 Pulsar el botón “Continuar”.

1.10 Establecer las preguntas de seguridad, ingresando la respuesta a las 3 preguntas secretas que la APP BIMO Mi Billetera Móvil solicita (máximo 35 caracteres por respuesta*). Las tres preguntas deberán ser diferentes.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.



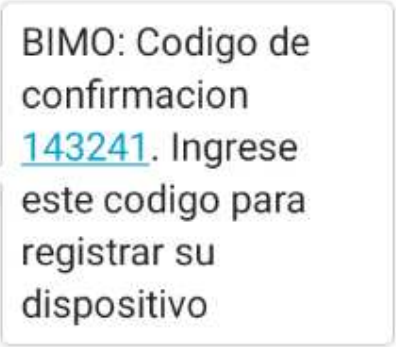
***Nota:** Al ingresar las respuestas a las preguntas secretas considerar que no se permiten caracteres especiales (la letra ñ y tildes se consideran caracteres especiales).*

<u>Los espacios en blanco se consideran como caracteres parte de la respuesta.</u>

1.11 Pulsar el botón “Aceptar”.

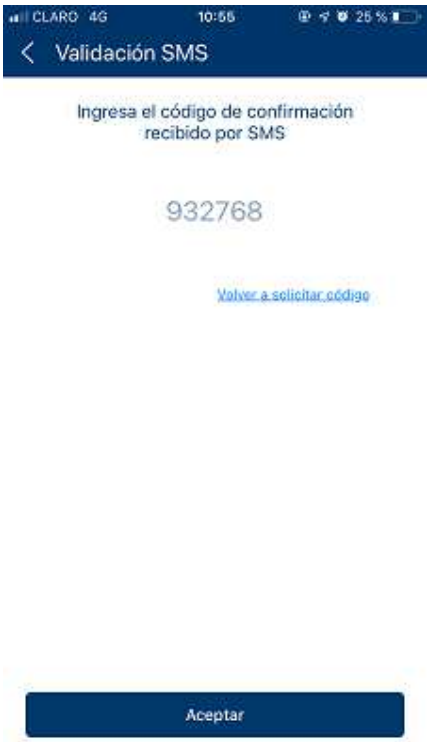
1.12 Recibir notificación SMS con el código de confirmación del registro.

“BIMO: Código de confirmación 143241. Ingrese este código para registrar su dispositivo”.



Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

1.13 Ingresar en la siguiente pantalla el código de confirmación recibido mediante SMS.



Nota: *El código de confirmación enviado por SMS tiene una vigencia de 5 minutos.*

1.14 Pulsar el botón “Aceptar”.

Nota: *En el caso de requerir un nuevo código de confirmación el usuario podrá volver a generar este código pulsando la opción “Volver a solicitar código” y el mismo será enviado mediante SMS al número de celular registrado en el servicio BIMO Mi Billetera Móvil.*

1.15 Visualizar la siguiente pantalla de respuesta, se presentará la información de la nueva cuenta: “La afiliación se realizó con éxito, cuenta en Banco xxxx No. 5820100000130”.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

1.16 Recibir notificación por SMS.

"*BIMO: Bienvenido a BIMO Mi Billetera Móvil. Apertura de cuenta en CoopNacional exitosa, consulta tu número de cuenta en la APP BIMO.*"

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

2. Registro de dispositivo (en caso de cambio de dispositivo)

Esta opción puede ser utilizada cuando el usuario cambie de dispositivo celular. A continuación se detalla la secuencia de pasos:

2.1 Ingresar a la APP BIMO Mi Billetera Móvil. Se presentan las siguientes pantallas informativas del servicio BIMO Mi Billetera Móvil:

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

2.2 Ingresar el número celular y pulsar el botón “Continuar”.

2.3 Ingresar la contraseña BIMO y pulsar el botón “Continuar”.

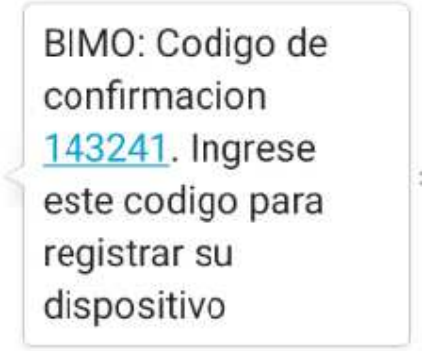
Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

Nota: *Al pulsar el ícono de información* *se presenta la siguiente ventana:*

2.4 Recibir una notificación SMS con el código de confirmación del registro.

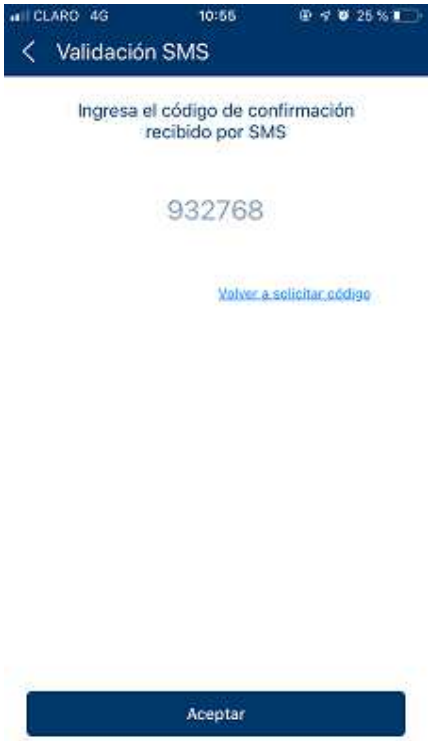
"BIMO: Código de confirmación 143241. Ingrese este código para registrar su dispositivo".

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.



2.5 Ingresar en la siguiente pantalla el código de confirmación recibido mediante SMS.

2.6 Pulsar el botón “Aceptar”.



Nota 1: *En el caso de requerir un nuevo código de confirmación el usuario podrá volver a generar este código pulsando la opción “Volver a solicitar código” y el mismo será enviado mediante SMS al número de celular registrado en el servicio BIMO Mi Billetera Móvil.*

Nota 2: *El código de confirmación enviado por SMS tiene una vigencia de 5 minutos.*

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

2.7 Visualizar la pantalla principal de la APP BIMO Mi Billetera Móvil.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

3. Ingreso a billetera móvil- Actualización de información, usuario afiliado al servicio a través de una Institución Financiera

Esta transacción está dirigida a los usuarios afiliados al servicio de Billetera Móvil mediante los canales habilitados por la institución financiera y que utilicen el aplicativo APP BIMO Mi Billetera Móvil por primera vez.

Para el efecto debe realizar los siguientes pasos:

3.1 Ingresar a la APP BIMO Mi Billetera Móvil. Se presentan las siguientes pantallas informativas del servicio BIMO Mi Billetera Móvil.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

3.2 Ingresar el número celular y pulsar el botón “Continuar”.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

3.3 Ingresar la contraseña temporal recibida mediante SMS al momento de la afiliación mediante el canal de su Institución Financiera y pulsar el botón "Continuar".

Nota: *Al pulsar el ícono de información se presenta la siguiente ventana:*

3.4 Configurar, en la siguiente pantalla la contraseña BIMO:

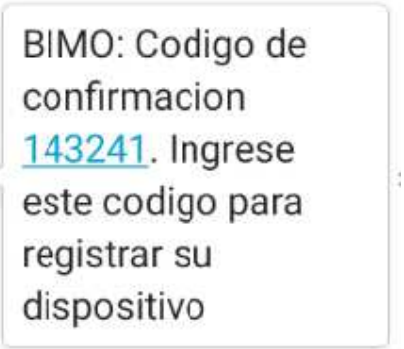
- **Contraseña:** ingresar 6 dígitos. No pueden ser números iguales. Ej: 111111.
- **Confirmar contraseña:** ingresar nuevamente la contraseña.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

3.5 Pulsar el botón “Continuar”.

3.6 Recibir una notificación SMS con el código de confirmación del registro.

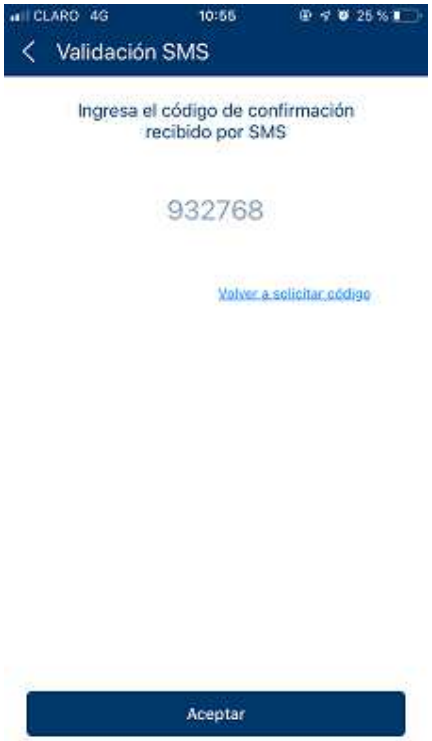
“BIMO: Código de confirmación 143241. Ingrese este código para registrar su dispositivo”.



3.7 Ingresar en la siguiente pantalla el código de confirmación recibido mediante SMS.

3.8 Pulsar el botón “Aceptar”

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.



Nota: *En el caso de requerir un nuevo código de confirmación el usuario podrá volver a generar este código pulsando la opción "Volver a solicitar código" y el mismo será enviado mediante SMS al número de celular registrado en el servicio BIMO Mi Billetera Móvil.*

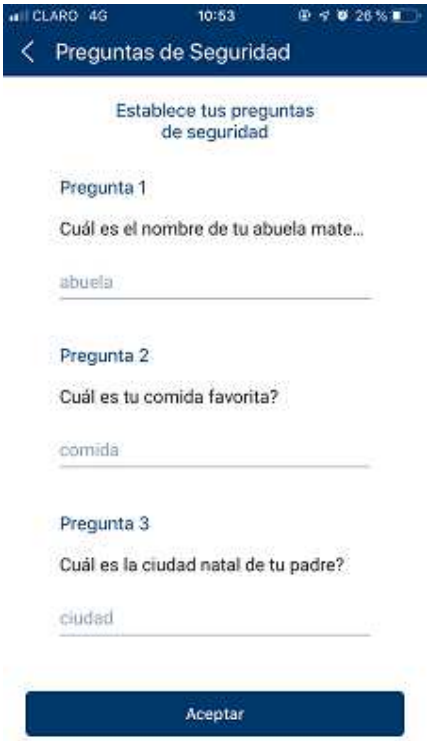
3.9 Visualizar la pantalla para ingresar las respuestas a las 3 preguntas secretas que la APP BIMO Mi Billetera Móvil solicita (máximo 35 caracteres por respuesta*).

* No se permite el ingreso de palabras que contengan caracteres especiales (la letra ñ y tildes se consideran caracteres especiales).

*** La aplicación reconoce los espacios en blanco como un caracter que forma parte de la respuesta.**

3.10 Pulsar el botón "Aceptar".

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.



***Nota**: Debe seleccionar y responder tres preguntas diferentes.*

3.11 Visualizar el mensaje de respuesta indicando que los datos se actualizaron con éxito.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

4. Ingreso a billetera móvil (Login)

Permite el acceso a la billetera móvil. Para lo cual se ejecutará lo siguiente:

4.1 Ingresar a la APP BIMO Mi Billetera Móvil.

4.2 Ingresar la contraseña BIMO y pulsar el botón “Continuar”.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

Nota: *Al pulsar el ícono de información se presenta la siguiente ventana:*

4.3 Visualizar la pantalla principal de la APP BIMO Mi Billetera Móvil.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

5. Pagar

Permite al usuario realizar transferencias de valores desde su billetera móvil hacia otra billetera parte del servicio. Para realizar un pago el usuario debe ingresar a su billetera móvil y realizar los siguientes pasos:

5.1 Ingresar, en la pantalla principal el monto a pagar.

5.2 Presionar el botón

.

5.3 Completar los siguientes campos:

- **Ingresa el Monto:** este campo se presenta con el valor del monto ingresado en la pantalla principal, sin embargo en esta opción se puede modificar el valor.
- **Receptor del pago:** número de celular al cual se requiere hacer el pago, puede ingresarse por una de las siguientes opciones:

    1. Digitar el número usando el teclado numérico del teléfono.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

2. Seleccionar el número de los contactos del teléfono pulsando el ícono “agenda” .
3. Escanear el código QR del dispositivo al que se requiere realizar el pago pulsando el ícono QR .
4. El número debe mantener uno de los siguientes formatos:

09XXXXXXXX	*Comienza en 09 y continúa con 8 números.*
+5939 XXXXXXXX	*Comienza con +5939 y continúa con 8 números.*
005939XXXXXXXX	*Comienza con 005939 y continúa con 8 números.*

- **Referencia:** ingresar una breve descripción del motivo del pago (35 caracteres*).

  * No se permite el ingreso de palabras que contengan caracteres especiales (la letra ñ y tildes se consideran caracteres especiales).

5.4 Pulsar el botón “Continuar”.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

Nota: *En el caso de que el número de teléfono del receptor del pago no disponga de billetera móvil se presentará un mensaje indicando que no es posible realizar la transacción, y se enviará la siguiente notificación SMS al número al que se intentó enviar el pago:*

Notificación al número de teléfono receptor del pago que no dispone de billetera móvil: "BIMO: Le invita a formar parte del servicio BIMO Mi Billetera Móvil. Comuníquese con su institución financiera o descargue APP BIMO".

5.5 Visualizar el mensaje de confirmación de la transacción, se presentará la información ingresada.

5.6 Presionar el botón "PAGAR".

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

Nota: *En el caso de seleccionar "CANCELAR", la transacción finaliza sin concluir el pago.*

5.7 Visualizar la siguiente pantalla de respuesta:

5.8 Recibir notificación de pago realizado:

Notificación al Receptor del pago: *"BIMO: Ud. recibió $10,00 de la Billetera Móvil 0999999999 RODRIGUEZ HERNANDEZ CARLOS LUIS Ref: pago".*

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

6. Cobrar (Solicitud de cobro)

Esta transacción permite enviar una solicitud de cobro por un monto determinado a otro usuario de BIMO Mi Billetera Móvil. Para ejecutar esta transacción el usuario debe ingresar a su billetera móvil y realizar los siguientes pasos:

6.1 Ingresar, en la pantalla principal el monto a cobrar.

6.2 Presionar el botón

.

6.3 Completar los siguientes campos:

- **Ingresa el Monto:** este campo se presenta con el valor del monto ingresado en la pantalla principal, sin embargo en esta opción se puede modificar el valor.
- **Receptor de solicitud de cobro:** número de celular al cual se requiere enviar la solicitud de cobro, puede ingresarse por una de las siguientes opciones:

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

1. Digitar el número usando el teclado numérico del teléfono.
2. Seleccionar el número de los contactos del teléfono pulsando el ícono "agenda" .
3. Escanear el código QR del dispositivo al que se requiere enviar la solicitud de cobro pulsando el ícono QR .
4. El número debe mantener uno de los siguientes formatos:

09XXXXXXXX	*Comienza en 09 y continúa con 8 números.*
+5939 XXXXXXXX	*Comienza con +5939 y continúa con 8 números.*
005939XXXXXXXX	*Comienza con 005939 y continúa con 8 números.*

- **Referencia:** ingresar una breve descripción del motivo de la solicitud de cobro (35 caracteres*).

  * No se permite el ingreso de palabras que contengan caracteres especiales (la letra ñ y tildes se consideran caracteres especiales).

6.4 Pulsar el botón "Continuar".

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

6.5 Visualizar un mensaje de confirmación de la transacción, donde se presenta el detalle de la información ingresada.

6.6 Presionar el botón “ENVIAR”.

Nota: *En el caso de seleccionar “CANCELAR”, la transacción finaliza sin concluirse la solicitud de cobro.*

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

6.7 Visualizar el mensaje “Solicitud de cobro enviada exitosamente” y el detalle de la transacción.

6.8 Recibir notificación SMS (Usuario receptor de la solicitud de cobro).

“BIMO: Ud recibió una solicitud de cobro por $10,00 desde el 0998507699 VARELA ERAZO PATRICIO FERNANDO Ref: cobro. Revise su billetera”.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

7. Generación de OTP para Retirar Efectivo

En esta transacción el usuario del Servicio BIMO Mi Billetera Móvil solicita un código OTP (one time password) que le permitirá realizar un retiro de efectivo sobre su saldo disponible en su billetera móvil, a través de los canales habilitados por la Institución Financiera donde se encuentra registrada su cuenta afiliada al servicio.

Para ejecutar esta transacción el usuario debe ingresar a su billetera móvil y realizar los siguientes pasos:

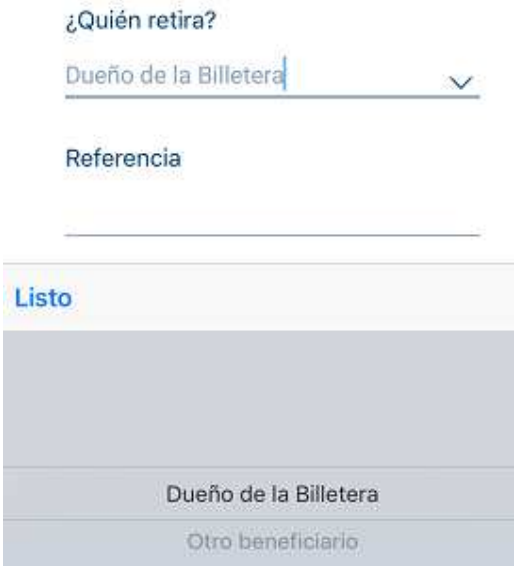
7.1 Ingresar, en la pantalla principal el monto para retirar efectivo.

7.2 Presionar el botón Retirar .

7.3 Completar los siguientes campos:

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

- **Monto:** este campo se presenta con el valor del monto ingresado en la pantalla principal, sin embargo en esta opción se puede modificar el valor.
- **Quien retira?:** el sistema presenta las siguientes opciones, de acuerdo a la configuración de la institución financiera, existen instituciones que tienen habilitada la opción de retiro solo para el usuario titular de la billetera o instituciones que permiten enviar el código OTP a una tercera persona.



a. **Dueño de la billetera**: el retiro de efectivo lo realizará el mismo usuario y la notificación SMS con el código OTP le llegará al teléfono celular afiliado a la billetera móvil.

b. **Otro beneficiario**: el retiro de efectivo lo realizará una tercera persona, (no necesariamente debe ser usuario BIMO), en cuyo caso la notificación SMS con el código OTP le llegará al teléfono celular que se registre en esta opción.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

- **Celular de quien retira (en caso de escoger la opción otro beneficiario):** número de celular al que se va a enviar el código OTP, puede ingresarse por una de las siguientes opciones:
    - Digitar el número usando el teclado numérico del teléfono.
    - Seleccionar el número de los contactos del teléfono pulsando el ícono "agenda" .
    - Escanear el código QR del dispositivo al que se va a enviar el código OTP pulsando el ícono QR .

    El número debe mantener uno de los siguientes formatos:

09XXXXXXXX	*Comienza en 09 y continúa con 8 números.*
+5939 XXXXXXXX	*Comienza con +5939 y continúa con 8 números.*
005939XXXXXXXX	*Comienza con 005939 y continúa con 8 números.*

- **Referencia:** ingresar una breve descripción de la transacción (35 caracteres*).

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

* No se permite el ingreso de palabras que contengan caracteres especiales (la letra ñ y tildes se consideran caracteres especiales).

7.4 Pulsar el botón “CONTINUAR”.

7.5 Visualizar un mensaje de confirmación de la transacción, donde se visualiza la información ingresada.

7.6 Presionar el botón “ENVIAR”.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

7.7 Visualizar la siguiente pantalla de respuesta:

7.8 Recibir notificación por SMS en el celular del beneficiario, el cual puede ser:

- Dueño de la billetera.

- Otro beneficiario (no es necesario que sea usuario del Servicio BIMO Mi Billetera Móvil).

"BIMO: Su código de retiro válido por 8 horas es 12345678, diríjase al canal habilitado por la institución financiera de VARELA ERAZO PATRICIO FERNANDO".

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

8. Consulta de saldo

El saldo de la billetera móvil se presenta en la parte superior derecha de la pantalla principal junto al ícono “actualizar” .

El saldo de la cuenta asociada a la billetera se actualiza automáticamente después de procesar las transacciones de: pago y pago de solicitudes de cobro. Sin embargo, en cualquier momento al pulsar el ícono “actualizar” se presenta el saldo actual de la cuenta.

Pantalla principal:

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

9. Consulta de movimientos BIMO

Permite al usuario visualizar las transacciones de cobro y pago generadas mediante el servicio BIMO Mi Billetera Móvil.

La consulta de movimientos se puede realizar a través de varias opciones y se presentará las últimas 50 transacciones enviadas y recibidas sobre la Billetera del usuario. Cada transacción se presenta con el detalle y estado:

- **Pago:**
  - Pago Enviado
  - Pago Recibido.
  - Pago Rechazado.
  - Pago Vencido.
  - Pago Pendiente.
- **Cobro:**
  - Cobro exitoso.
  - Cobro Rechazado.
  - Cobro Vencido.
  - Cobro Pendiente.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

ESTADOS POR TRANSACCIÓN

Transacción	Ícono	Descripción
Pago Enviado		Transacción de pago generada desde tu billetera hacia otro usuario BIMO de manera exitosa.
Pago Enviado		Pago realizado a otro usuario BIMO desde tu billetera por una solicitud de cobro recibida.
Pago Recibido		Transacción de pago realizada a tu billetera desde otro usuario BIMO.
Pago Rechazado		Rechazo de una solicitud de cobro enviada por un usuario BIMO hacia tu billetera.
Pago Vencido		Solicitud de cobro enviada por un usuario BIMO hacia tu billetera, en estado caducado, transcurrió las 24 horas de vigencia.
Pago Pendiente		Solicitud de cobro enviada por un usuario de BIMO hacia tu billetera, la transacción se encuentra pendiente porque, no se ha pagado ni rechazado y se encuentra vigente (dentro de las 24 horas).
Cobro Exitoso		Solicitud de cobro generada desde tu billetera hacia otro usuario BIMO, el usuario que recibió la solicitud aceptó y ejecutó el pago.
Cobro Pendiente		Solicitud de cobro generada desde tu billetera hacia otro usuario BIMO, el usuario que recibió la solicitud no ha pagado ni rechazado la transacción y se encuentra vigente.
Cobro Rechazado		Solicitud de cobro generada desde tu billetera hacia otro usuario BIMO, el usuario que recibió la solicitud rechazó la transacción y no ejecutó el pago.
Cobro Vencido		solicitud de cobro generada desde tu billetera hacia otro usuario BIMO, el usuario que recibió la solicitud no pagó ni rechazó la transacción y ha cumplido el tiempo de vigencia (24 horas).

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

9.1 Consulta de movimientos en la pantalla principal

En la pantalla principal se presenta una lista de usuarios con los que se realizó transacciones de cobro y pago.

9.1.1 Visualizar los movimientos pulsando sobre el usuario que desea consultar. La aplicación presenta el listado de todas las transacciones de cobro y pago enviadas y recibidas con el usuario seleccionado.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

9.1.2 Visualizar el detalle de una de las transacciones del contacto seleccionado, pulsando sobre la transacción, luego de lo cual se presentará la siguiente pantalla:

9.1.3 Volver a la pantalla anterior pulsando el ícono “regresar” .

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

9.2 Consulta de movimientos por rango de fechas

9.2.1 Pulsar sobre el ícono "calendario" que se encuentra en la pantalla principal.

9.2.2 Seleccionar el rango de fechas a consultar.

9.2.3 Pulsar el botón "BUSCAR".

9.2.4 Visualizar la información de los usuarios a los que se ha realizado transacciones de cobro y pago en el rango de fechas consultado.

9.2.5 Pulsar sobre el usuario para visualizar los movimientos de las transacciones de cobro o pago realizadas a través de BIMO Mi Billetera Móvil.

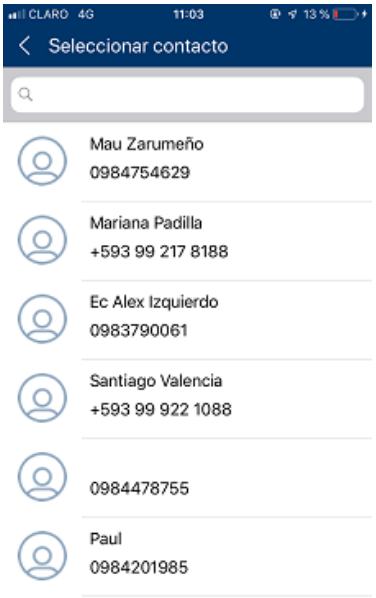
Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

9.3 Consulta de movimientos por usuarios registrados en la agenda de contactos

9.3.1 Pulsar sobre el ícono “buscar” que se encuentra en la pantalla principal.

9.3.2 Pulsar sobre el ícono “agenda” y seleccionar de la lista de contactos el usuario del cual se requiere consultar los movimientos.



Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

10. Mis pagos pendientes

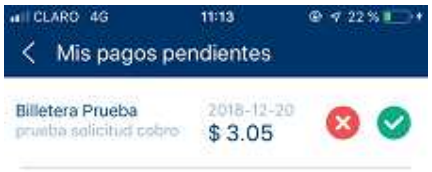
Esta transacción permite al usuario consultar el listado de los pagos pendientes enviados a su billetera móvil por otro usuario de BIMO. Es importante tener en cuenta que cuando un usuario recibe una solicitud de cobro de otra persona, esta transacción se convierte en un "Pago Pendiente" para el usuario receptor de la misma.

En esta transacción el usuario puede pagar o rechazar la solicitud recibida. Para visualizar la lista de pagos pendientes el usuario debe ingresar a su billetera móvil y realizar los siguientes pasos:

10.1 Pulsar el botón "Ver mis pagos pendientes" ubicado en la parte inferior de la pantalla principal.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

10.2 Visualizar la lista de los pagos pendientes. El usuario tiene la opción de "aceptar" o "rechazar" la solicitud de cobro.



11. Pago de cobros pendientes

Esta transacción permite pagar una solicitud de cobro enviada desde otra billetera móvil. Para realizar esta transacción el usuario debe ingresar a su Billetera Móvil y realizar los siguientes pasos:

11.1 Ir a la opción "Mis pagos pendientes.

11.2 Pulsar el ícono "aceptar" que se encuentra en la parte derecha de la transacción que se desea pagar.

11.3 Visualizar pantalla de confirmación con los datos de la transacción a pagar.

11.4 Pulsar el botón "ACEPTAR".

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

11.5 Visualizar la siguiente pantalla de respuesta:

11.6 Recibir notificación SMS (La notificación recibe el Ordenante de la Solicitud de cobro).

Notificación del ordenante de la solicitud de cobro: *"BIMO: Su solicitud de cobro por $3,00 fue pagada desde la Billetera Móvil 0999999999 RODRIGUEZ HERNANDEZ CARLOS LUIS Ref: solicitud cobro".*

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

12. Rechazo de cobros pendientes

Permite rechazar una solicitud de cobro enviada desde otra billetera móvil. Para efectuar esta transacción el usuario debe haber ingresado a su billetera móvil y realizar los siguientes pasos:

12.1 Ir a la opción "Mis pagos pendientes".

12.2 Pulsar el ícono "rechazar" de la solicitud de cobro seleccionada.

12.3 Visualizar la siguiente pantalla con la confirmación de la transacción.

12.4 Pulsar el botón "ACEPTAR", para eliminar el pago de la lista de pagos en estado pendiente.

12.5 Visualizar la siguiente pantalla de respuesta:

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

Nota: De no existir otros pagos pendientes se presentará el mensaje: *"Aun no has recibido solicitudes de cobro"*

12.6 Recibir notificación SMS (usuario que envió la solicitud de cobro)

"BIMO: La billetera móvil 0998507699 VARELA ERAZO PATRICIO FERNANDO ha rechazado su solicitud de cobro por $3.05. Ref: solicitud cobro".

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

13. Información Personal

Permite ingresar o modificar la información personal del usuario del Servicio BIMO Mi Billetera Móvil.

13.1 Actualizar correo electrónico

Permite ingresar o modificar el correo electrónico del usuario. Para realizar esta transacción el usuario debe ingresar a su billetera móvil y realizar los siguientes pasos:

13.1.1 Pulsar el ícono de “Otros Servicios” , ubicado en la pantalla principal.

13.1.2 Seleccionar la opción “Información Personal”.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

13.1.3 Actualizar o ingresar información en el campo “correo”.

13.1.4 Pulsar el botón “Aceptar”.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

13.1.5 Visualizar la siguiente pantalla de respuesta:

13.2 Actualizar imagen de perfil

Permite ingresar o modificar la imagen de perfil del usuario. Para realizar esta transacción el usuario debe ingresar a su billetera móvil y realizar los siguientes pasos:

13.2.1 Pulsar el ícono de “Otros Servicios” , en la pantalla principal.

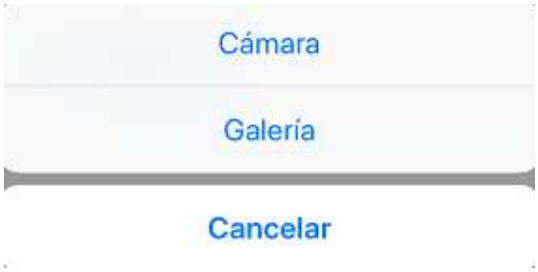
Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

13.2.2 Seleccionar la opción “Información Personal”.

13.2.3 Pulsar sobre la cámara en la imagen del perfil.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

13.2.4 Seleccionar la ruta origen de donde se va a escoger la imagen y seleccionar la misma.



13.2.5 Visualizar la siguiente pantalla de respuesta:

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

13.2.6 Visualizar la actualización de la imagen de perfil.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

14. Actualizar preguntas secretas

A través de esta opción, el usuario puede actualizar las respuestas de las preguntas secretas que presenta la APP BIMO Mi Billetera Móvil. Esta información servirá como validador de seguridad para el proceso de recuperación de contraseña.

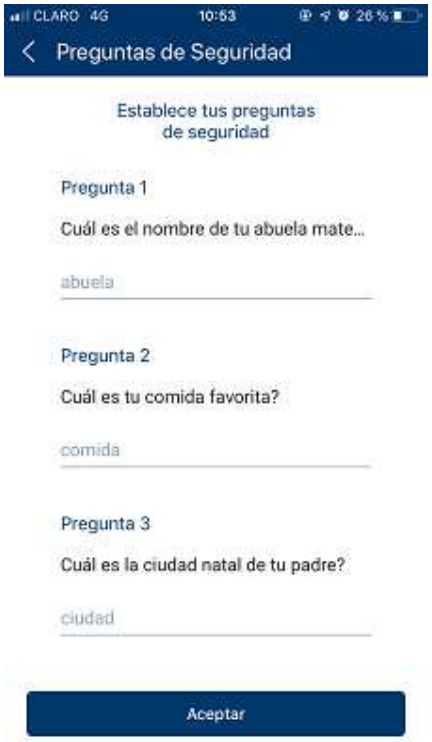
Una vez que el usuario haya ingresado a su billetera móvil debe realizar los siguientes pasos:

14.1 Pulsar el ícono de “Otros Servicios” , ubicado en la pantalla principal.

14.2 Seleccionar la opción “Actualizar Preguntas Secretas”.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

14.3 Responder las tres preguntas secretas que se presentan.



Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

***Nota 1**: Debe seleccionar y responder tres preguntas diferentes.*

***Nota 2:** No se permite el ingreso de palabras que contengan caracteres especiales, (la letra ñ y tildes se consideran caracteres especiales).*

La aplicación reconoce los espacios en blanco como un caracter que forma parte de la respuesta.

14.4 Pulsar el botón “Aceptar”.

14.5 Se presenta la siguiente pantalla de respuesta:

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

15. Cambio de contraseña

Permite al usuario ejecutar el cambio de la contraseña BIMO, para lo cual se deben considerar los siguientes aspectos:

- *La contraseña nueva no debe ser igual a las cuatro últimas contraseñas ingresadas anteriormente.*
- *La contraseña debe ser de 6 dígitos.*
- *No se puede configurar como contraseña números iguales, por ejemplo: 111111.*

Una vez que el usuario haya ingresado a su billetera móvil debe realizar los siguientes pasos:

15.1 Pulsar el ícono de "Otros Servicios" , ubicado en la pantalla principal.

15.2 Seleccionar la opción "Cambio de Contraseña".

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

15.3 Visualizar la pantalla de cambio de contraseña y completar los siguientes campos:

- **Contraseña Actual:** ingresar contraseña BIMO actual.
- **Contraseña Nueva:** ingresar nueva contraseña.
- **Confirmar contraseña:** reingresar la contraseña nueva.

15.4 Pulsar el botón “Aceptar”.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

15.5 Visualizar la siguiente pantalla de respuesta:

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

16. Mi QR

Esta transacción permite al usuario presentar la imagen del código QR que contiene la información del número de teléfono de la billetera.

El código QR podrá ser escaneado por el dispositivo celular de otra billetera para procesar transacciones de: pago, cobro o retiro.

Una vez que el usuario haya ingresado a su billetera móvil debe realizar los siguientes pasos:

16.1 Pulsar el ícono de “Otros Servicios” , ubicado en la pantalla principal.

16.2 Seleccionar la opción “Mi QR”.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

16.3 Visualizar la imagen del código QR.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

17. Bloquear billetera

Esta transacción está disponible para deshabilitar el uso de la Billetera Móvil temporalmente, sin embargo, la billetera podrá continuar recibiendo pagos y solicitudes de cobro.

Una vez que el usuario haya ingresado a su billetera móvil debe realizar los siguientes pasos:

17.1 Pulsar el ícono de “Otros Servicios” , ubicado en la pantalla principal.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

17.2 Seleccionar la opción “Bloquear billetera”.

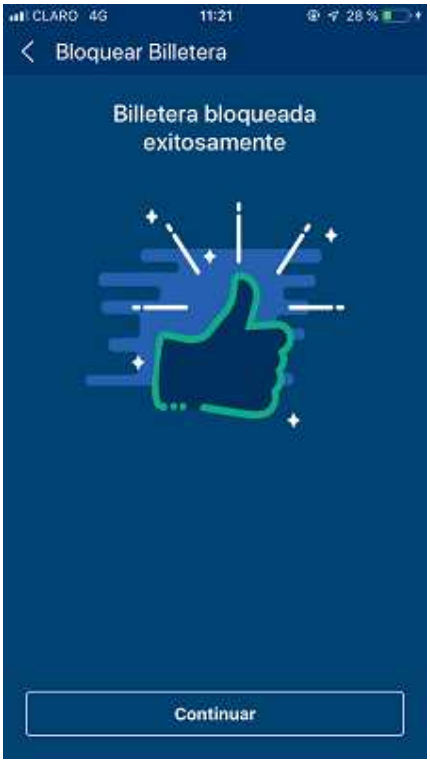
Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

17.3 Seleccionar la opción “Aceptar” en el mensaje de confirmación de bloqueo de usuario BIMO.

Nota: *En el caso de seleccionar “Cancelar” no se ejecuta la transacción de Bloqueo de billetera y regresa a la pantalla de menú principal.*

17.4 Visualizar la siguiente pantalla de respuesta.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.



17.5 Visualizar la pantalla de ingreso a la billetera móvil.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

18. Desbloquear billetera

Permite al usuario habilitar la billetera móvil, en los siguientes casos:

- Bloqueo mediante la opción “Bloquear Billetera” desde el menú de “Otros Servicios” de la aplicación.
- Bloqueo por ingreso de manera errónea la contraseña BIMO por más de tres veces consecutivas.

Para realizar el proceso de desbloqueo de billetera, el usuario debe realizar los siguientes pasos:

18.1 Ingresar la contraseña en la siguiente pantalla y pulsar el botón “CONTINUAR”.

18.2 Pulsar el botón “DESBLOQUEAR” en el siguiente mensaje de confirmación:

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

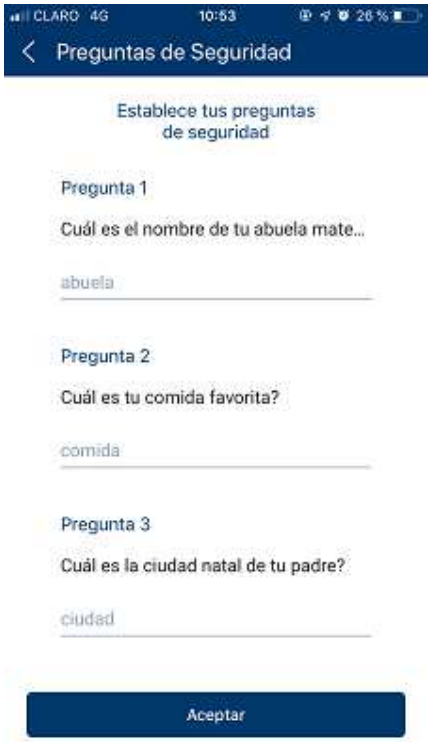
18.3 Visualizar la pantalla con las preguntas secretas.

18.4 Responder correctamente dos de estas preguntas*.

* Ingresar las respuestas configuradas, considerar los espacios en blanco si las respuestas fueron grabadas así.

* No ingresar caracteres especiales (la letra ñ y tildes se consideran caracteres especiales).

18.5 Pulsar el botón “Aceptar”.



***Nota**: Debe seleccionar y responder dos preguntas diferentes.*

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

18.6 Ingresar, en la siguiente pantalla una nueva contraseña (6 dígitos) y confirmar la misma.

18.7 Pulsar el botón “Grabar”.

18.8 Visualizar el mensaje “*Transacción exitosa*”, luego de lo cual se culmina el proceso y el usuario puede volver a utilizar su billetera móvil.

18.9 Visualizar la pantalla de ingreso a la billetera móvil.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

Cabe mencionar que el usuario también puede desbloquear su billetera a través de los Servicios Telefónicos de BIMO Mi Billetera Móvil llamando al **1800BIMO24 o al 025003636 opción 1, sub opción 2 (Recuperación de Contraseña)** las 24 horas del día.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

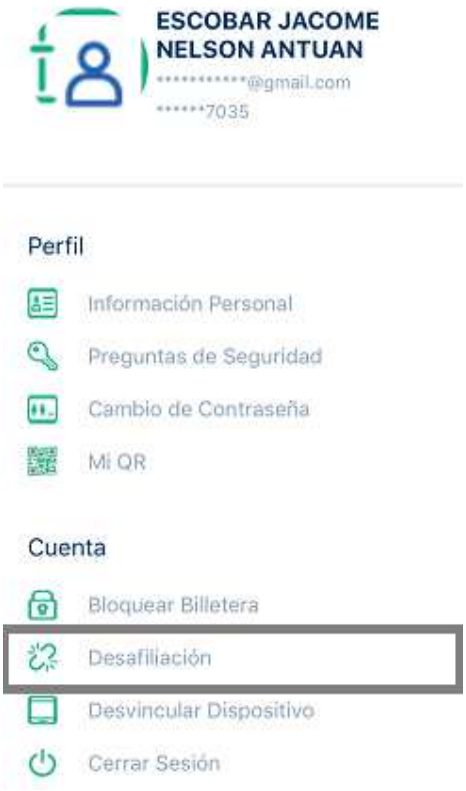
19. Desafiliación

Permite al usuario eliminar la relación entre su cuenta bancaria y su Billetera Móvil, el usuario no podrá realizar ninguna transacción después de ejecutar este proceso. El usuario debe ingresar a su billetera móvil y realizar los siguientes pasos:

19.1 Pulsar el ícono de “Otros Servicios” , ubicado en la pantalla principal.

19.2 Seleccionar la opción “Desafiliación”.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.



19.3 Seleccionar un motivo de desafiliación, se presentan las siguientes opciones:

a. Utiliza otros canales de transferencia.

b. Costos del servicio BIMO.

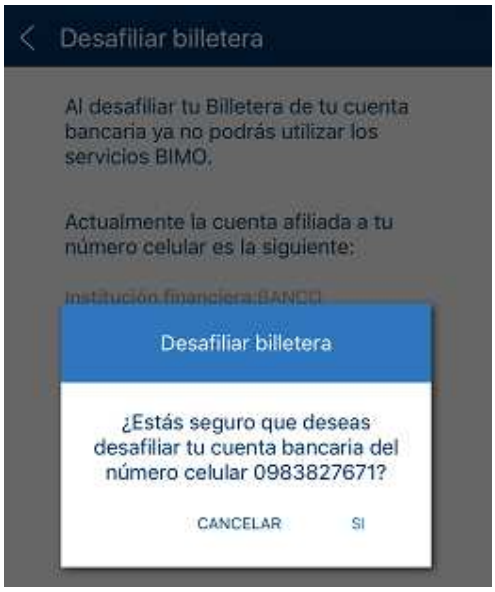
c. Inconformidad del servicio.

d. Otros.

19.4 Pulsar el botón “Desafiliar Billetera”.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

19.5 Visualizar el mensaje de confirmación de desafiliación.



19.6 Pulsar la opción “Si”.

19.7 Visualizar la siguiente pantalla de respuesta.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

20. Desvincular dispositivo

Esta transacción permite eliminar el registro del dispositivo de la cuenta de Billetera Móvil sin que ésta se desafilie del servicio, permitiendo al usuario cambiar la billetera de dispositivo móvil, manteniendo el mismo número de celular.

Una vez que el usuario haya ingresado a su billetera móvil debe realizar los siguientes pasos:

20.1 Pulsar el ícono de “Otros Servicios” , ubicado en la pantalla principal.

20.2 Seleccionar la opción “Desvincular dispositivo”.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

20.3 Pulsar el botón “Aceptar” para confirmar la desvinculación del dispositivo.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

21. Cerrar sesión

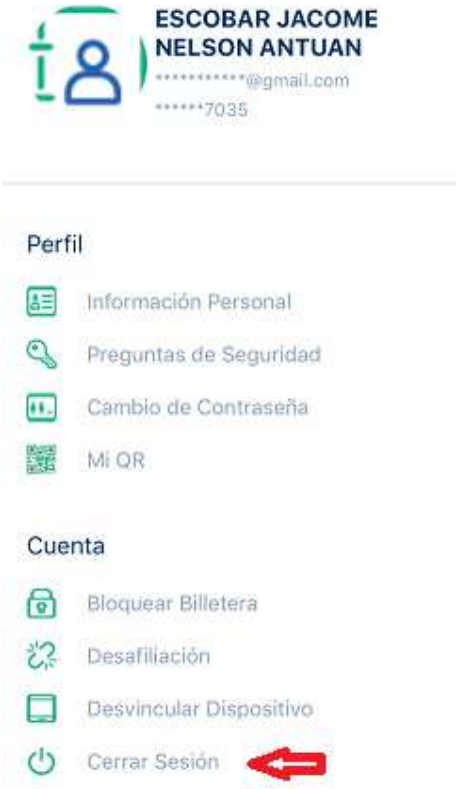
Esta transacción permite cerrar la sesión de la Billetera Móvil. Una vez que el usuario haya ingresado a la billetera móvil debe realizar los siguientes pasos:

21.1 Pulsar el ícono de “Otros Servicios” , ubicado en la pantalla principal.

21.2 Seleccionar la opción “Cerrar sesión”.

21.3 Visualizar la pantalla para ingresar la contraseña.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.



Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

22. Recuperar contraseña

Permite al usuario recuperar su contraseña BIMO cuando no la recuerda. Para ejecutar este proceso el usuario debe realizar los siguientes pasos:

22.1 Pulsar el ícono “Olvidé mi contraseña”, ubicado en la parte inferior derecha de la pantalla principal de ingreso a la APP BIMO.

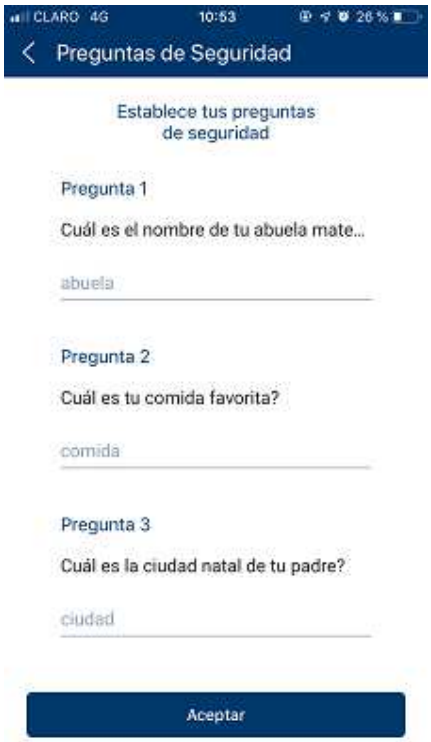
22.2 Responder correctamente dos preguntas secretas*.

* Ingresar las respuestas configuradas. Considerar los espacios en blanco si las respuestas fueron grabadas así.

* No ingresar caracteres especiales (la letra ñ y tildes se consideran caracteres especiales).

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

22.3 Pulsar el botón “Aceptar”.



Nota 1*: Debe seleccionar y responder dos preguntas diferentes.*

Nota 2: *En caso de no recordar las respuestas a las preguntas secretas el usuario deberá comunicarse con el call center 1800BIMO24 para recuperar su contraseña.*

22.4 Ingresar una nueva contraseña (6 dígitos) y confirmar la misma.

- *La contraseña nueva no debe ser igual a las cuatro últimas contraseñas ingresadas anteriormente.*
- *La contraseña debe ser de 6 dígitos. No se puede configurar números iguales, por ejemplo: 111111.*

22.5 Pulsar el botón “Grabar”.

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

22.6 Visualizar el mensaje “Transacción exitosa”, luego de lo cual el proceso culmina y el usuario puede volver a utilizar su billetera móvil.

Cabe mencionar que el usuario también puede recuperar la contraseña a través de los Servicios Telefónicos de BIMO Mi Billetera Móvil llamando al **1800BIMO24 o al 025002626** las 24 horas día

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

23. Contáctanos

Permite al usuario permanecer comunicado mediante las opciones que el servicio BIMO Mi Billetera Móvil pone a disposición. Para acceder a esta opción el usuario debe realizar los siguientes pasos:

23.1 Pulsar el botón “Contáctanos”, ubicado en la pantalla principal de ingreso.

23.2 Visualizar la siguiente pantalla con las opciones de contacto:

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.

Detalle de las opciones registradas en " Contáctanos".

1800BIMO24	Al pulsar este ícono direcciona a la marcación del teléfono para realizar una llamada a la línea de call center de BIMO.
025002626	Al pulsar este ícono direcciona a la marcación del teléfono para realizar una llamada a la línea de BANRED.
Facebook	Al pulsar este ícono direcciona a la página de Facebook de Banred S.A.
Twitter	Al pulsar este ícono direcciona a la dirección de Twiter: @BANRED
Página Web	Al pulsar este ícono direcciona a la página web: www.bimo.ec
Email	Al pulsar este ícono abre una ventana para enviar un correo desde el teléfono detallando como receptor la dirección de e-mail de BIMO: contacto@bimo.com

Este documento será distribuido para el personal autorizado a su utilización., siendo responsabilidad de los usuarios referirse a Banred para obtener la última versión del mismo. Las copias en papel de este documento se considerarán vigentes siempre y cuando no se haya notificado formalmente cambios a su contenido. La revisión y actualización del presente documento se realizará cuando sea requerida, en caso de cambios o modificación de la información contenida en el mismo.