

Preguntas Frecuentes Uso Canales Electrónicos**Banca Electrónica – Am.Pm Net
Banca Móvil Banco Amazonas****¿Cómo descargo la nueva Banca Móvil?**

1. En su celular ingrese a Google Play si es Android o a App Store si es Iphone.
2. Busque Banco Amazonas y descargue la aplicación según las indicaciones que aparezcan en pantalla.
3. Al terminar la descarga, aparecerá un icono en la pantalla de inicio de su celular para ingresar.
4. Siga los pasos de registro para ingresar y poder hacer transacciones.

¿Cómo me registro en la Banca Electrónica?

1. Ingrese a www.bancoamazonas.com en la sección AM.PM Net / regístrese/personas.
2. Lea y acepte los términos y condiciones.
3. Ingrese información de la solicitud de registro y confirme sus datos.
4. Realice la personalización de contraseña, imagen y preguntas de seguridad
5. Ingrese su usuario, contraseña y clave temporal (la cual será enviada a su correo electrónico registrado).

El usuario para Banca Electrónica y Banca Móvil es el mismo. En el momento de registrarse en uno de los canales, automáticamente tiene acceso a los dos canales.

¿Cómo puedo matricular cuentas y tarjetas propias o de otros bancos?

1. Seleccione en el menú/administración/Matriculación de cuentas y tarjetas.
2. Elija la opción de “Agregar”
3. Seleccione el tipo de producto que va a matricular.
4. Ingrese/confirme la información de la cuenta o tarjeta a matricular.
5. Para hacer efectiva la transacción, ingrese la clave temporal (será enviada a su correo electrónico registrado) para confirmar la matriculación de sus productos.
6. Recibirá una notificación a su correo electrónico confirmando la matriculación de sus cuentas y/o tarjetas.

Tenga en cuenta que desde la aplicación móvil no se pueden hacer pagos ni matricular tarjetas de crédito de otros bancos. Estas transacciones están habilitadas únicamente en la Banca Electrónica, ingresando por www.bancoamazonas.com

¿Cómo realizo transferencias?

1. Seleccione en el menú/ opción transferencias.
2. Elija el tipo de transferencia que desea realizar (propias, a cuentas de banco amazonas o a otros bancos).
3. Seleccione la cuenta de destino.
4. Ingrese el monto y descripción de la transacción.
5. Confirme los datos de la transferencia.
6. Para hacer efectiva la transacción ingrese la clave temporal (será enviada a su correo electrónico registrado).
7. Recibirá una notificación a su correo electrónico confirmando la transferencia efectuada.

¿Cómo realizo Pagos de Tarjetas de Crédito?

1. Seleccione en el menú/opción tarjetas de crédito/Pago de Tarjetas.
2. Elija el tipo de transacción que desea realizar (tarjetas de banco amazonas o tarjetas de otros bancos).
3. Elija la tarjeta que desea pagar.
4. Ingrese el monto y descripción de la transacción.
5. Confirme los datos del pago.
6. Para hacer efectiva la transacción ingrese la clave temporal (será enviada a su correo electrónico registrado).
7. Recibirá una notificación a su correo electrónico confirmando el pago de tarjeta.

¿Cómo suscribo pagos de servicios?

1. Seleccione en el menú/pago de servicios/suscripción.
2. Elija la categoría del servicio que va a suscribir e ingrese información.
3. Elija la opción de "Agregar"
4. Para hacer efectiva la transacción, ingrese la clave temporal (será enviada a su correo electrónico registrado) para confirmar la suscripción.
5. Recibirá una notificación a su correo electrónico confirmando la suscripción del servicio.

¿Cómo realizo Pagos de Servicios?

1. Seleccione en el menú/pago de servicios.
2. Seleccione el servicio que desea pagar.
3. Ingrese la información solicitada y seleccione la cuenta para realizar el pago. Confirme.
4. Para hacer efectiva la transacción, ingrese la clave temporal (será enviada a su correo electrónico registrado) para confirmar el pago.
5. Recibirá una notificación a su correo electrónico confirmando el pago del servicio.

¿Qué servicios puedo pagar?

Agua, Luz, Teléfono, Ventas por Catálogo, Matriculación Vehicular, Impuestos Nacionales y Municipales, Telefonía Celular, Televisión por Cable, Tarjetas Comerciales, Trámites y Citaciones de Tránsito, entre otros.

¿Qué seguridades ofrece la Banca Electrónica y móvil?

Todas las transacciones que realice serán validadas por una clave temporal, la cual es única y varia por cada transacción que realice.

¿Quién es el responsable del manejo de las claves/contraseñas?

Usted como cliente es el único responsable del ingreso de sus claves o contraseñas en los canales electrónicos. No entregue sus claves o usuarios a terceros, ni las deje disponibles para consulta.

¿Qué debo hacer si olvidé mi contraseña?

En la página principal de la Banca Electrónica luego de ingresar el usuario existe la opción "¿Ha olvidado su contraseña?", ingrese la respuesta secreta y correo electrónico que indicó en el momento del registro. El sistema enviará una notificación del usuario y clave temporal para registrar y personalizar nuevamente su contraseña y acceder a Banca Electrónica.

¿Qué debo hacer si quiero cambiar mi contraseña, preguntas o imagen de seguridad?

En la página principal de la Banca Electrónica en la parte superior derecha a lado del nombre del cliente registrado se visualiza un icono de “engranaje” que corresponde a la configuración personal, allí podrá elegir la opción que desea cambiar.

¿Cuáles son los montos máximos a realizar por transacción?

Usted tiene la posibilidad de personalizar los montos máximos por transacciones, si desea realizar este proceso deberá acercarse a las oficinas del Banco y solicitarlo a los Asesores de Banca de Personas.

Sin embargo, por razones de seguridad el monto máximo de transferencia diario es de USD 2.500.00 y para pagos de servicio el monto máximo es de USD 1.500.00

¿Qué necesito para contratar la Banca Electrónica y Banca Móvil?

Debe tener un producto contratado con el Banco para poder utilizar los canales electrónicos.

¿Quiénes pueden obtener este servicio?

Los que pueden solicitar la Banca Electrónica “Personas” o móvil solo podrán ser personas naturales con un producto activo en el Banco Amazonas

¿Qué es un usuario de ingreso a Banca Electrónica?

Es la identificación personal que tiene cada cliente, esto garantiza una mayor seguridad al ingresar a Banca Electrónica y/o móvil. El usuario debe contener máximo 15 caracteres, los cuales deben ser alfanuméricos. Ejemplo: MiNombre2017

Recomendaciones para crear la contraseña a Banca Electrónica y/o Móvil.

- La contraseña debe tener de 8 a 20 caracteres alfanuméricos (mínimo 5 letras) y contener combinaciones con una mayúscula. Ejemplo: Amazonas1234
- No se pueden usar caracteres especiales como tildes o signos. (@#€\$-=-;-)
- No puede tener espacios en blanco

¿Qué es clave temporal y para qué sirve?

Es una combinación alfanumérica temporal compuesta por 5 dígitos que será enviada a su cuenta de correo electrónico registrados por el cliente como una validación de seguridad. El sistema genera uno de estos códigos cada vez que realiza transacciones de ingreso, transferencias, pagos, al matricular o suscribir servicios. Se debe ingresar en el mismo formato recibido en el correo electrónico, en letras mayúsculas.

¿Cómo se obtiene un usuario de ingreso a Banca Electrónica y/o Móvil?

Debe ingresar a la pantalla principal de la Banca Electrónica, seleccionar la opción "Regístrese/Personas" y completar los datos que pide el sistema para verificar la identidad y crear su usuario y contraseña, si otro usuario escogió la combinación de su usuario, el sistema despliega un mensaje indicando que ya existe y que debe cambiarse.

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

Comunicarse con nuestro Centro de Contacto 1700 456 456 de lunes a viernes en horarios de 08H30 a 17H30.

¿Es necesario un computador sofisticado o con características especiales para utilizar el sistema de ingreso a Banca Electrónica?

No, solo se requiere un computador normal o dispositivo móvil con acceso a internet.

¿Por qué es importante registrar correctamente el correo electrónico y el número celular?

Porque el Banco enviará notificaciones por ingresos al sistema, transacciones, código de seguridad, usuario o contraseña.

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

Deberá acercarse a las oficinas del banco y realizar el proceso de actualización de datos con los Asesores Comerciales.

¿A quién se debe acudir si se presenta alguna novedad en el uso de los canales electrónicos?

Si presenta alguna inconformidad o reclamo por transacciones realizadas o no en la Banca Electrónica o móvil, deberá acercarse a las oficinas del banco y formalizar la novedad o comunicarse a Centro de Contacto llamando al 1700 456 456.

¿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 acceso. Ingrese nuevamente a la página principal de Banca Electrónica, luego de ingresar el usuario existe las opciones "Ha olvidado su contraseña" y "¿Su usuario ha sido bloqueado?", ingrese la respuesta secreta y correo electrónico, luego de validar la información ingrese la clave temporal enviada a su correo electrónico para realizar el desbloqueo de usuario.



¿Qué ocurre si ingreso con errores la clave temporal?

Si no ingresa correctamente la clave temporal en más de 5 ocasiones, el sistema bloqueará su usuario y cerrará la sesión. Para desbloquearlo, ingrese nuevamente a la página principal de Banca Electrónica, luego de ingresar el usuario y seleccione la opción “¿Su usuario ha sido bloqueado?”, ingrese la respuesta secreta y correo electrónico, luego de validar la información ingrese la clave temporal enviada a su correo electrónico para realizar el desbloqueo de usuario.

¿Cuáles son los exploradores recomendados para visualizar correctamente la página?

- Internet Explorer versión 8 o superior.
- Firefox versión 4.5 o superior.
- Safari versión 5.0 o superior.
- Chrome versión 12 o superior.

¿Qué pasa si olvido mi respuesta secreta?

Usted tiene dos opciones:

Si ya ingresó a su Banca Electrónica realice los siguientes pasos:

- El usuario tiene la opción de “enviar por mail mi pregunta secreta” (será enviada a su correo electrónico registrado), Ingresar la información solicitada y confirmar, Ingresar la clave temporal para recibir y personalizar su contraseña y acceder a Banca Electrónica.
- En caso de que no pueda restablecer la respuesta secreta desde la Banca Electrónica o móvil, comunicarse con nuestro Centro de Contacto 1700 456 456.

Seguiré utilizando mi tarjeta de coordenadas?

No, la misma es reemplazada por la clave temporal para la ejecución de transacciones