

# Manual de Usuario Portal Clientes

Versión 3.5



## Historial

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción
1.0	06/07/2015	Versión inicial.
2.0	09/12/2016	Actualización de contenido.
3.0	12/12/2016	Inclusión funcionalidad Asociación de Pagos.
3.1	03/01/2017	Actualización de contenido.
3.2	17/05/2017	Actualización imágenes nuevo <i>Look &amp; Feel</i> .
3.3	19/05/2017	Inclusión de funcionalidades verificación de pagos y Pagos Frecuentes.
3.4	24/11/2017	Actualización textos e imágenes nuevo nombre y <i>Look &amp; Feel</i> .
3.5	21/02/2019	Actualización de contenido y pantallas.

## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>OBJETIVO</b> .....	4
<b>2</b>	<b>ALCANCE</b> .....	4
<b>3</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE AVALPAY CENTER - CLIENTES</b> .....	4
<b>4</b>	<b>FUNCIONALIDADES USUARIOS NO REGISTRADOS</b> .....	4
4.1	Realizar Pago(s) .....	4
4.2	Registro de Usuario.....	19
<b>5</b>	<b>FUNCIONALIDADES ADICIONALES USUARIOS REGISTRADOS</b> .....	21
<b>5.1</b>	Ingreso a AvalPay Center.....	21
<b>5.2</b>	Asociación de pagos.....	23
<b>5.3</b>	Mis Finanzas Personales.....	24
<b>5.4</b>	Mis facturas pendientes de pago.....	25
<b>5.5</b>	Mis Gastos .....	27
<b>5.6</b>	Histórico De Pagos .....	28
<b>5.7</b>	Mis Servicios Inscritos.....	32
<b>5.8</b>	Inscribir Servicio .....	35
<b>5.9</b>	Editar Perfil.....	38
<b>5.10</b>	Cambiar Contraseña .....	39
<b>5.11</b>	Cambiar Preguntas de Seguridad.....	41
<b>5.12</b>	Olvido de Clave .....	42
<b>5.13</b>	Información de Acceso.....	44
<b>6</b>	<b>GENERALIDADES DE AVALPAY CENTER - CLIENTES</b> .....	45
6.1	¿Cómo Funciona?.....	45
6.2	¿Qué puedo pagar?.....	46
6.3	Preguntas Frecuentes .....	47
6.4	Recomendaciones de Seguridad.....	47
6.5	Protección al consumidor.....	48
6.6	Consultas Términos y condiciones de uso.....	48

## OBJETIVO

Dar a conocer a los clientes y usuarios de una forma sencilla y útil las funcionalidades y beneficios de *AvalPay Center – sección clientes*.

### 1 ALCANCE

El manual está dirigido a los clientes y usuarios de *AvalPay Center*. Se incluyen todas las funcionalidades que actualmente operan tales como: pago de facturas y servicios; administración de finanzas personales, en donde el cliente puede identificar los gastos incurridos mensual y anualmente; histórico de pagos, inscripción de servicios, alertas de pago, manejo y seguridad de perfil del usuario.

### 2 DESCRIPCIÓN DE AVALPAY CENTER - CLIENTES

*AvalPay Center* está dispuesto para los clientes y usuarios que deseen realizar el pago de sus facturas o servicios de manera segura y fácil desde la comodidad de su hogar o sus dispositivos móviles.

### 3 FUNCIONALIDADES USUARIOS NO REGISTRADOS

#### 4.1 Realizar Pago(s)

En *AvalPay Center* puedes realizar el pago de servicios, obligaciones y compras sin importar el Banco al que pertenezcas. Puedes realizar tus pagos utilizando botón de pagos Aval, PSE y Tarjeta de Crédito según los medios de pago que tenga habilitado el convenio.

Te damos la opción de pagar desde cualquier lugar para que no pierdas ningún momento de tu vida.

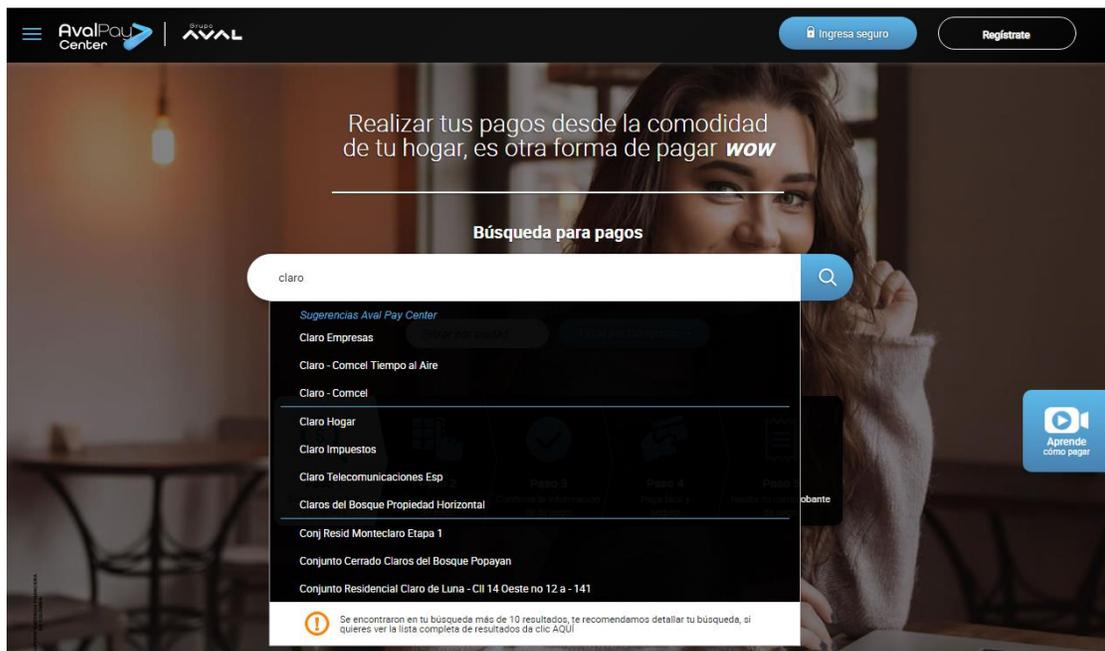
Puedes realizar pagos sin registrarte, sin embargo, recuerda los beneficios de crear tu cuenta y autenticarte; si ingresas con tu correo electrónico y contraseña podrás mantener el **control de tus finanzas** y **configurar tus pagos o notificaciones**.

Podrás realizar tus pagos siguiendo estos 5 pasos:

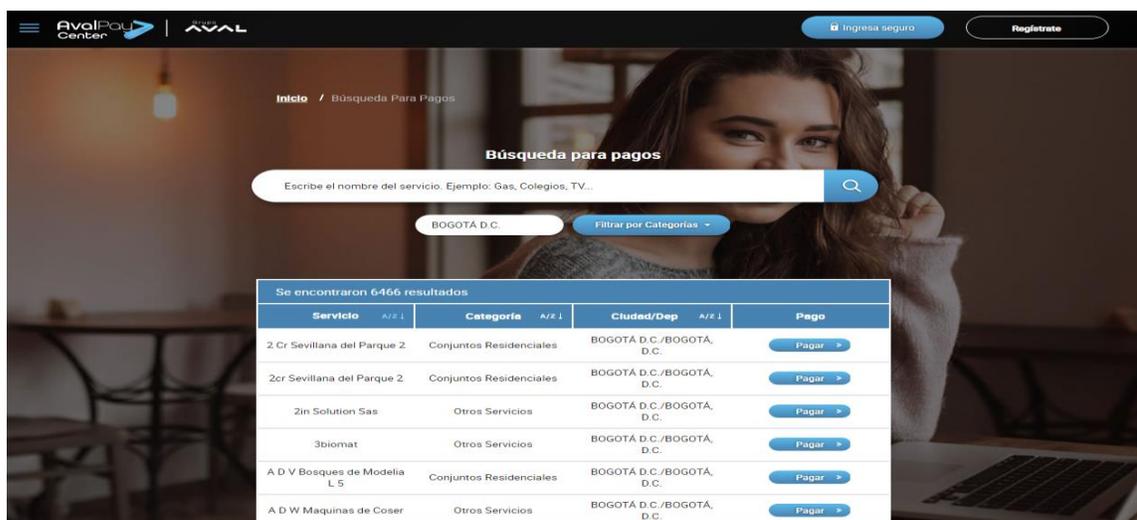


#### 4.1.1 Paso 1: Busca tu servicio o empresa

Para la búsqueda tu servicio o empresa tendrás diferentes opciones de búsqueda. Ubica la barra de búsqueda y digita una palabra clave con la que puedas encontrar el nombre del convenio o empresa al cual desea realizar el pago. Si existen varias coincidencias de la palabra clave, aparecerán máximo 10 opciones en la lista de búsqueda clasificados en convenios frecuentes por el usuario que contengan la palabra clave, luego se visualiza los resultados que contengan la palabra completa que ingresaste y por último las palabras que tenga coincidencia con las letras ingresadas. Ejemplo: claro



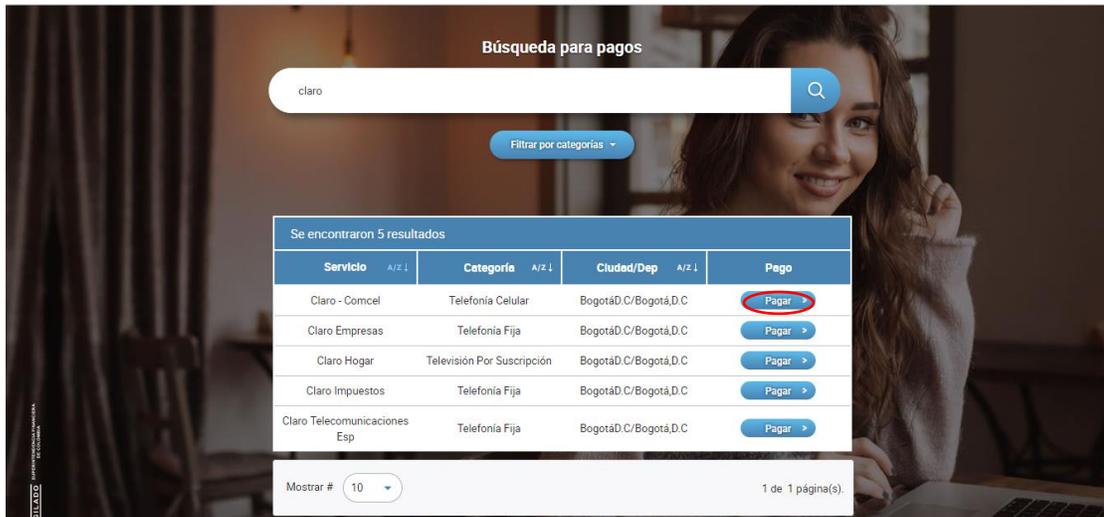
Otra opción de búsqueda se podrá realizar con el filtro por ciudad, en donde una vez se seleccione la ciudad se muestran los convenios habilitados.



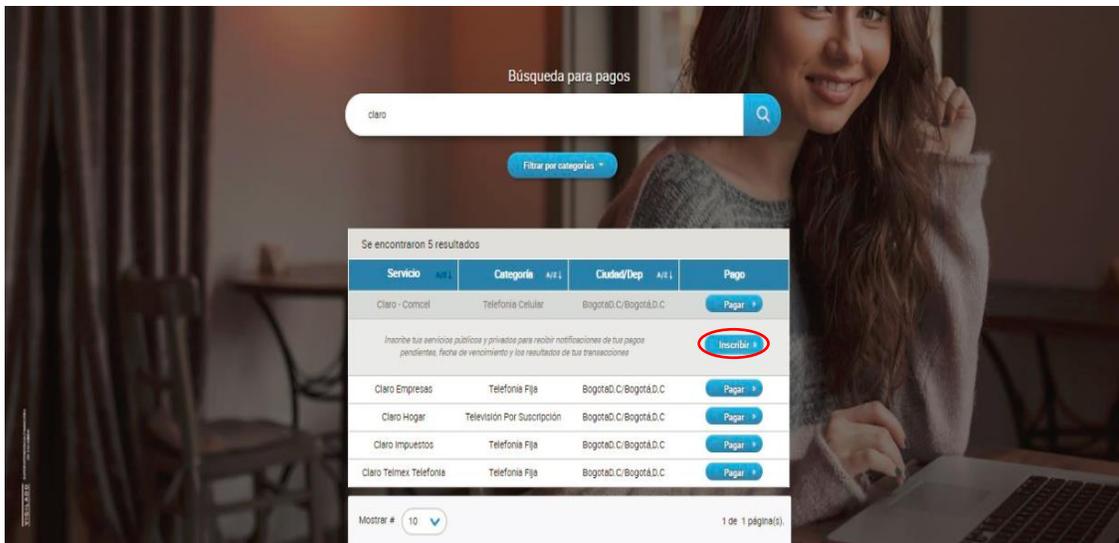
Por ultimo tu búsqueda se podrá realizar con el filtro por categoría, en donde una vez se seleccione la categoría se muestran los convenios clasificados en esta.

Servicio	Categoría	Ciudad/Dep	Pago
Be Movil Sas	Telecomunicaciones	BUGALAGRANDE/VALLE DEL CAUCA	Pagar
Bit	Telecomunicaciones	BOGOTÁ D.C./BOGOTÁ, D.C.	Pagar
Cable Espress Sas	Telecomunicaciones	PEREIRA/RISARALDA	Pagar
Claro Empresas	Telecomunicaciones	BOGOTÁ D.C./BOGOTÁ, D.C.	Pagar
Claro Impuestos	Telecomunicaciones	BOGOTÁ D.C./BOGOTÁ, D.C.	Pagar
Claro Telecomunicaciones Esp	Telecomunicaciones	BOGOTÁ D.C./BOGOTÁ, D.C.	Pagar
Colombia Gps Sas	Telecomunicaciones	BOGOTÁ D.C./BOGOTÁ, D.C.	Pagar
Colombiatel	Telecomunicaciones	CALI/VALLE DEL CAUCA	Pagar
Comquia	Telecomunicaciones	SINCELEJO/SUCRE	Pagar
Comquia Manual	Telecomunicaciones	/	Pagar

Para seleccionar la empresa de la cual realizarás el pago, haz clic en 'Pagar'.



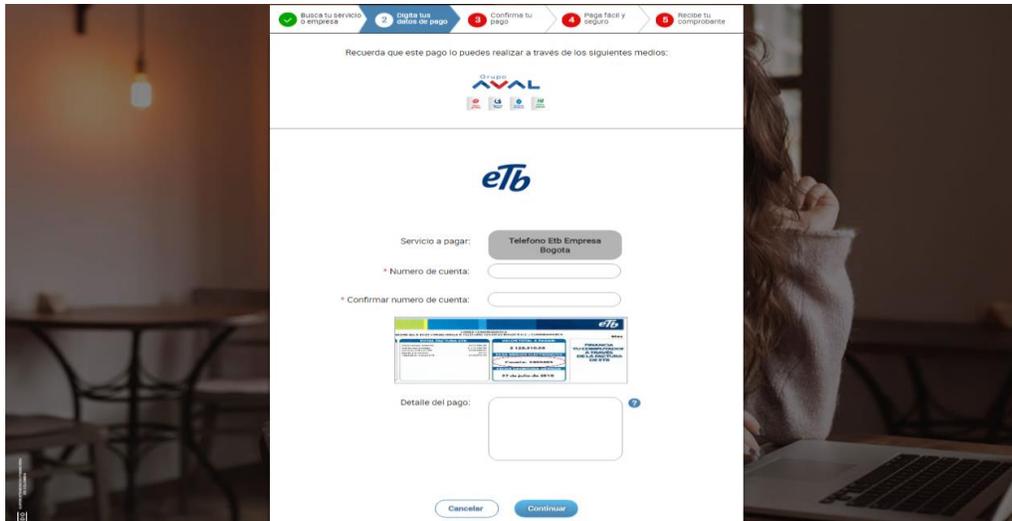
Si iniciaste sesión, puedes identificar la empresa en la tabla y hacer clic en la opción 'Pagar' o en la opción 'Inscribir'.



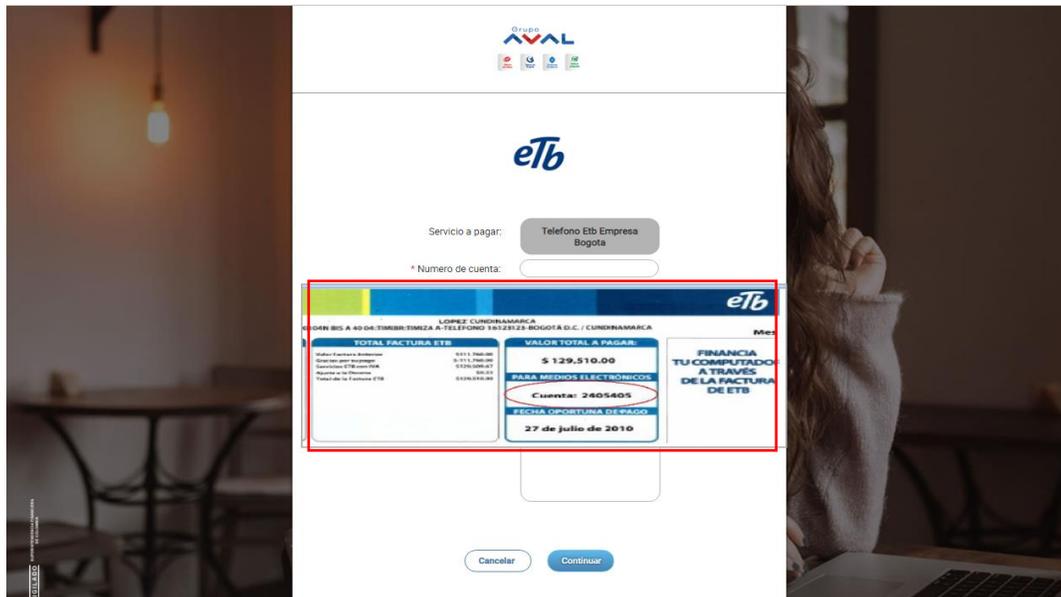
#### 4.1.2 Paso 2: Digita tus datos de pago

Al hacer clic en la empresa que requieres, continuarás el flujo de pago en la siguiente pantalla. Ejemplo: *etb* (Empresa Teléfonos Bogotá).

- Digita todos los campos que se relacionan en el formulario de datos del pago. **Los campos que se solicitan dependen de la empresa que hayas seleccionado**, recuerda que también puedes encontrar ayuda en cada campo al ubicar el mouse sobre el signo de interrogación. En esta pantalla también podrás conocer los medios de pago que el convenio tiene habilitado. Ejemplo: para este convenio tiene habilitado el medio de pago Aval.



- Puedes ubicar el puntero del mouse sobre la imagen de ayuda para encontrar el número de cuenta o referencia de pago en tu factura. La imagen de ayuda estará disponible para los convenios que enviaron para el cargue en AvalPay Center.

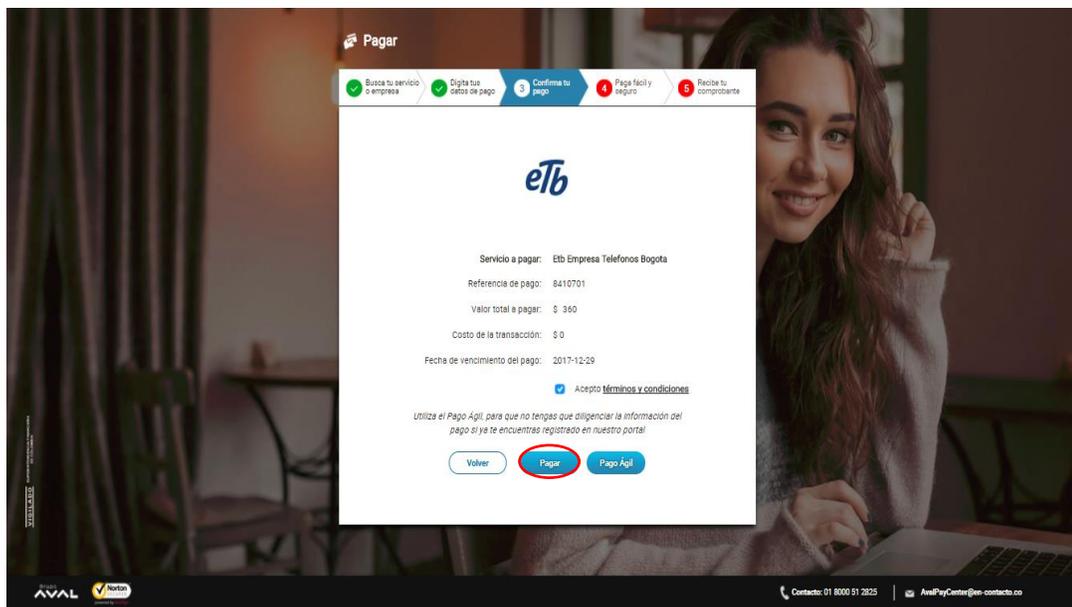


- Confirma el número de referencia del pago o número de cuenta.
- Diligencia el detalle del pago, el cual corresponde a un comentario o indicación adicional de tu pago. Este campo es opcional.

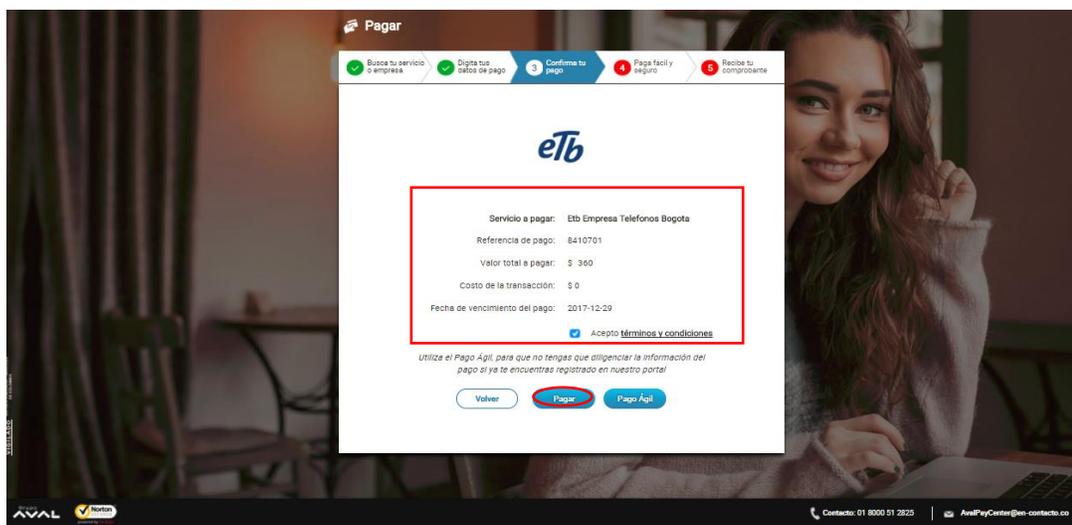
- Haz clic en 'Continuar' o 'Cancelar' en caso de que decidas no realizar el pago.

#### 4.1.3 Paso 3: Confirma la información de tu pago

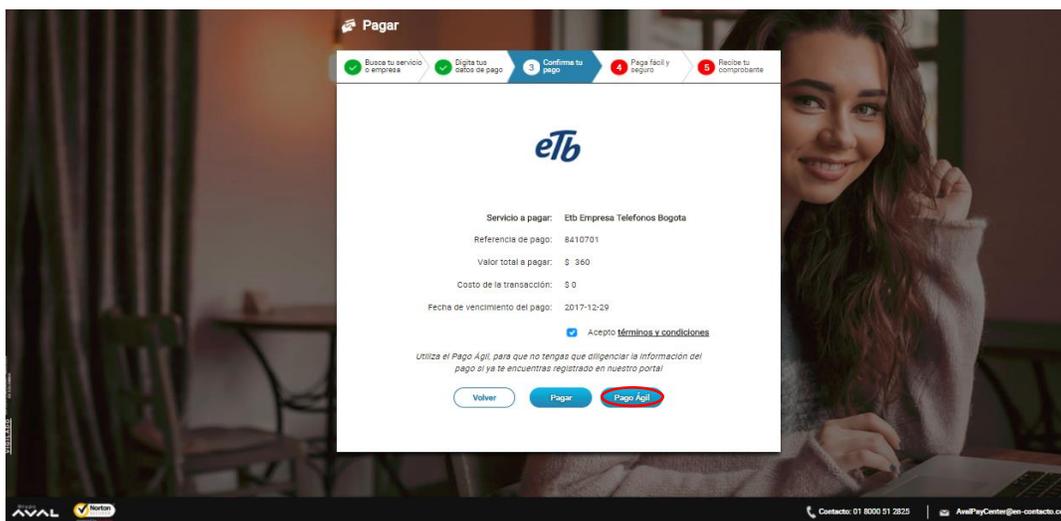
- Si iniciaste sesión, después de validar los datos del pago haz clic en 'Pagar'.



- Si no has iniciado sesión, debes validar los datos del pago y aceptar 'términos y condiciones'.

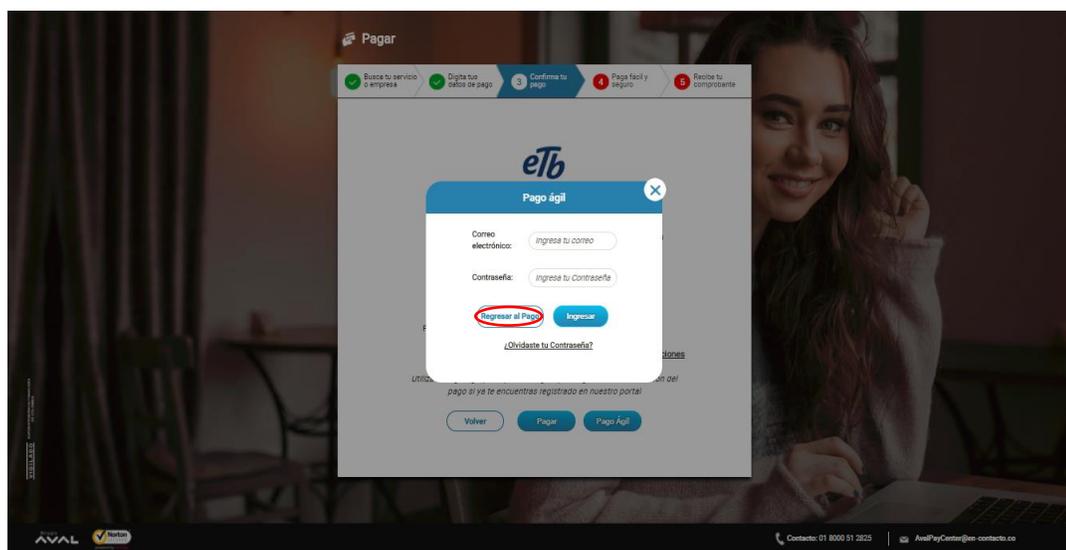


- Si ya te registraste en *AvalPay Center*, pero no haz iniciado sesión, puedes seleccionar la opción 'Pago Ágil'.



- **Pago ágil**, es una funcionalidad hecha para que los usuarios que ya se hayan registrado en *AvalPay Center* puedan loguearse en medio de la transacción y finalizarla obteniendo todos sus beneficios como datos pre diligenciados y acceso a consultas.

Podrás acceder a tu cuenta ingresando tu correo electrónico y contraseña. Al finalizar debes hacer clic en 'Ingresar'; en caso de que prefieras continuar sin ingresar puedes dar clic en 'Regresar al Pago'.



#### 4.1.4 Paso 4: Paga fácil y seguro

A continuación, ingresarás a la Pasarela de Pagos. En la primera sección podrás identificar la descripción de tu transacción como: **ID Transacción**, **Referencia** y **Valor**.

 Descripción de tu Transacción

 \$360 PAGO ETB EMPRESA  
TELEFONOS BOGOTA

ID Transacción: 2241148048  
Referencia: 8410701  
Valor: \$360

 Titular del Medio de Pago

Ingrese en esta sección los datos del titular del medio de pago que se va a utilizar en el pago

\* Tipo de Documento    
\* Número de Documento

\* Nombre Completo

- La segunda sección correspondiente a 'Titular del Medio de Pago', debes confirmar los datos de la persona subsidiaria del pago, los cuales corresponden a los datos del usuario registrado en AvalPay Center.

 Titular del Medio de Pago

Ingrese en esta sección los datos del titular del medio de pago que se va a utilizar en el pago

\* Tipo de Documento    
\* Número de Documento

\* Primer Nombre  Segundo Nombre   
\* Primer Apellido  Segundo Apellido

\* Correo Electrónico   
\* Confirmación de Correo Electrónico

\* Móvil para notificaciones   
\* Confirmar Móvil

- En la tercera sección debes digitar los datos del beneficiario del pago. En caso de que corresponda a la misma persona titular, puedes hacer clic en el check correspondiente a 'Los datos del Titular son los mismos del Cliente'.

**Cliente que utiliza el Bien o Servicio**

Ingrese en esta sección los datos del cliente que utiliza el bien o servicio a pagar

Los datos del Titular son los mismos del Cliente

\* Tipo de Documento: Cédula de ciudadanía

\* Número de Documento: 1014199175

\* Primer Nombre: Julietha      Segundo Nombre: [ ]

\* Primer Apellido: Paz      Segundo Apellido: [ ]

\* Correo Electrónico: julieth.castillo@tecnocom.biz

\* Confirmación de Correo Electrónico: julieth.castillo@tecnocom.biz

Número de Teléfono (Fijo o Celular): 3004813442

- En la cuarta sección debes seleccionar el medio de pago que requieres utilizar. Para efectos del ejemplo se dará PSE.

**Medio de Pago**

Grupo Bancos Aval (Banco Páez)
  PSE
  VISA Mastercard Tarjeta de Crédito

Banco Av Villas
  Banco Bogotá
  Banco de Occidente
  Banco Popular

Cancelar    Pagar

- Debes seleccionar el Banco en el que tienes la cuenta de ahorros o corriente para realizar el pago. Para continuar haz clic en 'Pagar'.

Enviar copia del comprobante de pago al siguiente correo electrónico

Medio de Pago

Grupo Bancos Aval (Banco Personal)
  PSE
  VISA Tarjeta de Crédito

Persona Jurídica
  Persona Natural

Seleccione el Banco  
 Seleccione...

Estimado cliente: El costo de esta transacción es \$0

- A continuación, se cargará la página segura para el pago PSE, la cual fue habilitada como transversal para todos los Bancos. Debes digitar el correo electrónico que hayas registrado y hacer clic en 'Seguir'; en caso no haberte registrado debes realizar dicho proceso.


Fácil, rápido y seguro

PSE - Pagos Seguros en Línea / Persona Natural

Persona natural
  Persona jurídica

Soy un usuario registrado
  Quiero registrarme ahora

E-mail

- Te dirigirá a la página del Banco seleccionado, allí debes validar que todos los datos sean correctos y confirmar el pago haciendo clic en pagar.
- Se mostrará el 'Resultado de la transacción'. Si quieres ver el comprobante en formato **PDF** puedes hacer clic en 'Volver al Comercio'. En caso de hacer clic en 'imprimir' verás el comprobante de pago en una vista previa.

Resultado de la Transacción

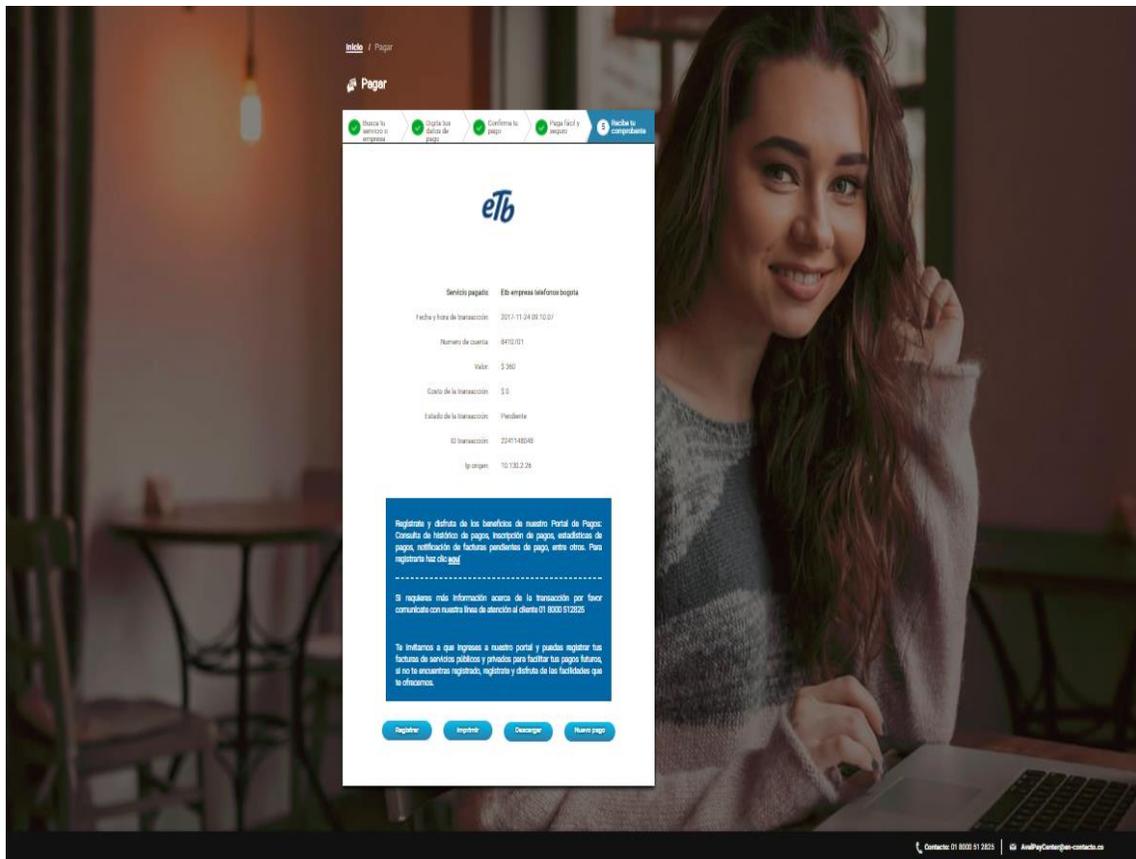


Nombre del Pagador	NIDIA JOHANA ROJAS SEGURA
Empresa:	FEVI
NIT:	8600693865
Fecha Transacción:	2019/02/22
Estado:	Rechazada
Referencia:	1077970161
ID Transacción:	5221242709
Banco:	Banco de Occidente
Valor de la Transacción:	\$1.000.000
Moneda:	COP
Descripción de la Transacción:	PAGO FEVI
Código de recaudo :	02
Teléfono de contacto:	4070700
IP Origen:	200.14.232.227

Grupo AVAL

Volver al Comercio | Imprimir

#### 4.1.5 Paso 5: Recibe tu Comprobante



Inicio / Pagar

Pagar

1 Haz clic en el servicio o empresa
2 Ingresa los datos de pago
3 Confirma tu pago
4 Paga fácil y seguro
5 Recibe tu comprobante

**etb**

Servicio pagado: Etb empresa telefonos bogota

Fecha y hora de transacción: 2019-11-24 09:10:07

Numero de cuenta: 8470101

valor: \$ 280

Cupo de la transacción: \$ 0

Estado de la transacción: Pendiente

ID transacción: 2546748548

ip origen: 10.130.2.26

Regístrate y disfruta de los beneficios de nuestro Portal de Pagos: Consulta de histórico de pagos, inscripción de pagos, estadísticas de pagos, notificación de facturas pendientes de pago, entre otros. Para registrarte haz clic [aquí](#)

Si necesitas más información acerca de la transacción por favor comunícate con nuestra línea de atención al cliente 01 8000 512825

Te invitamos a que ingreses a nuestro portal y puedas registrar tus facturas de servicios públicos y privados para facilitar tu pago futuro, si no te encuentras registrado, registra y disfruta de las facilidades que te ofrecemos.

[Regístrate](#)
[Imprimir](#)
[Descargar](#)
[Nuestro pago](#)

Contacto: 01 8000 51 2825 | AvalPouCenter@contacto.co

En el comprobante de pago mostrara un mensaje el cual indica los beneficios del portal cuando te registras como consulta de histórico de pagos, inscripción de pagos, estadísticas de pagos realizados, notificación de facturas pendientes de pago al correo electrónico inscrito entre muchos otros beneficios.

En el comprobante de pago también se indica la línea de atención al cliente en caso de requerir mayor información sobre la transacción.

Tienes la opción de descargar el comprobante de pago en **PDF**.

- Recibirás en tu correo electrónico el comprobante de pago, sin embargo, en caso de requerirlo, puedes hacer clic en cualquiera de estas cuatro opciones:
  - Registrar: Te direccionará al registro.
  - Imprimir: Mostrará la vista previa del comprobante que tienes en pantalla.
  - Descargar: Descargará el comprobante en formato PDF.
  - Nuevo Pago: Te direccionará al home de *AvalPay Center* para que puedas iniciar un pago nuevo.
- Se enviarán a tu correo electrónico dos confirmaciones de pago correspondientes a la transacción, una corresponde a la Pasarela de Pagos y la otra a *AvalPay Center*.

### Correo electrónico Pasarela de Pagos



Este mensaje y sus anexos han sido sometidos a programas antivirus, por lo cual consideramos se encuentra libres de virus o cualquier anomalía que pueda afectar a terceros, sin embargo, el destinatario debe verificar con sus propias protecciones que ellos no están afectados por virus u otros defectos, en cuyo caso, el remitente no asume responsabilidad alguna por el recibo, transmisión y uso de éste material.

## Estimado Cliente

Nit:	8999991158
Nombre o Razón Social:	ETB EMPRESA TELEFONOS BOGOTA
Medio de Pago:	Pagos AVAL
Fecha y Hora de la transacción:	30/10/2017 10:59:43 AM
ID transacción:	3301088141
Estado Transacción:	APROBADA
Referencia:	12051473544
Descripción de la transacción:	PAGO ETB EMPRESA TELEFONOS BOGOTA
Valor de la transacción:	\$138.140,00
Moneda:	COP
Ip Origen:	200.14.232.227
Número de autorización:	963657

**Cordial Saludo,  
Pasarela de Pagos – Grupo  
Aval**

Aviso legal: El contenido de este mensaje y sus archivos adjuntos son confidenciales y son propiedad del Grupo Aval. Se encuentran dirigidos sólo para uso del destinatario al cual van enviados. Si reproducción, factura y/o copia se encuentran prohibidas a cualquier persona diferente a éste y puede ser ilegal. Si usted lo ha recibido por error, infórmanoslo y elimínalo de su correo. Las opiniones, informaciones, conclusiones y cualquier otro tipo de dato contenido en este correo electrónico, no relacionados con la actividad del Grupo Aval, se entenderán como personales y de ninguna manera son emitidos por el Grupo Aval.



Contacto: 01 6000 51 2825

## Correo electrónico AvalPay Center



**Estimado(a) cliente,**

La transacción con ID número 31567854567 del servicio CENTRO DE ALTA TECNOLOGÍA, por valor de \$12.000, realizada en el sitio [www.pagosaval.com](http://www.pagosaval.com)

**FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA** 

Si requieres información adicional de nuestro centro de ayuda, por favor comunícate con la siguiente línea de atención al cliente o al siguiente correo electrónico:

**TELÉFONOS**  
Línea Nacional: 018000 51 2825  
Bogotá: 307 7200

**HORARIOS DE ATENCIÓN**  
Todos los días  
7 am a 10pm

**E-MAIL**  
[portaldepagosaval@ventasyservicios.com.co](mailto:portaldepagosaval@ventasyservicios.com.co)

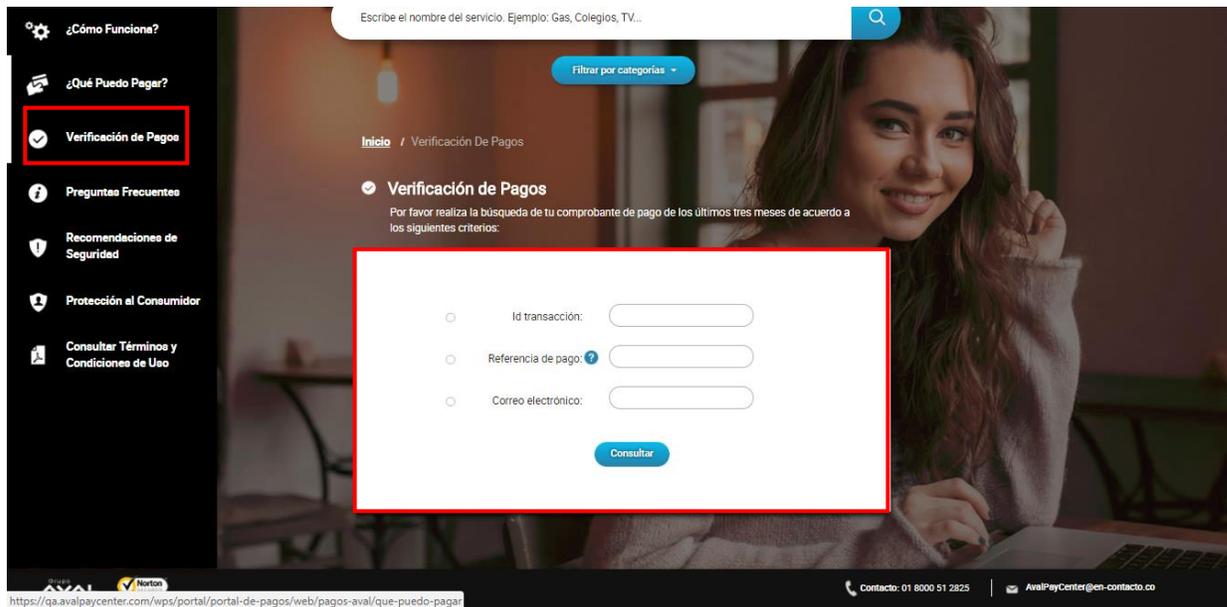
Cordial saludo,  
**Aval Pay Center**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum et felis nulla. Nam ac orci arcu. Nulla facilisisque magna ac imperdiet fringilla. Curabitur congue vari nibh ac nisi faucibus, ut nulla nunc interdum. Aliquam erat volutpat. Nunc euismod risus at metus efficitur porttitor sed eget odio. Cras blandum faucibus libero, id interdum ante volutpat euismod. In ac venenata enim.



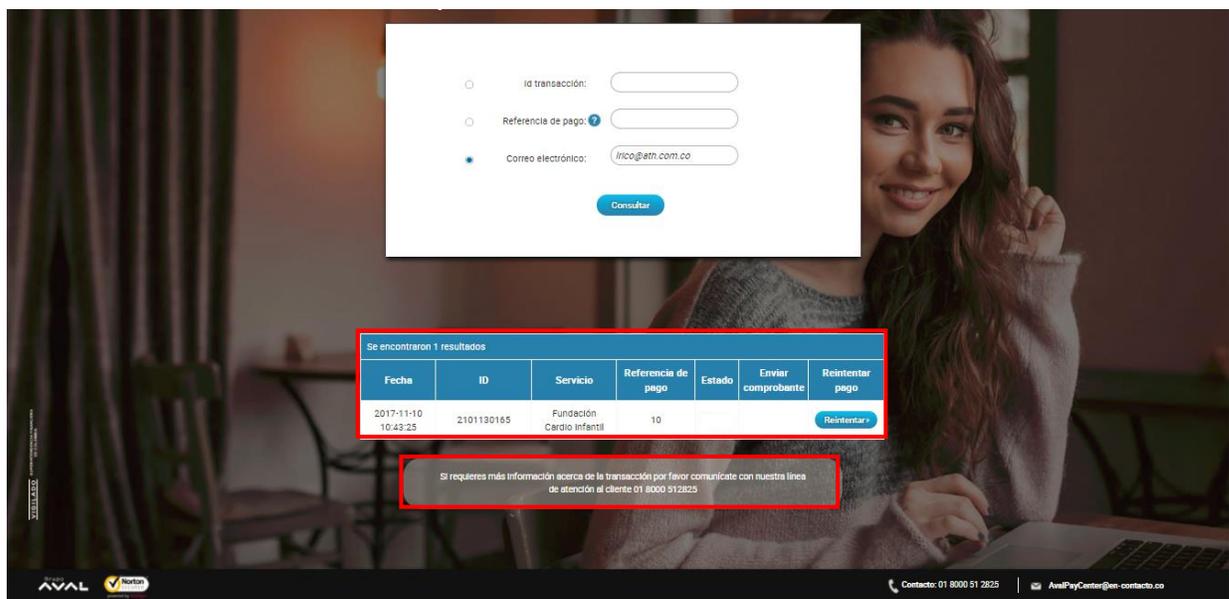
#### 4.1.6 Verificación de pagos

Una vez hayas realizado tus pagos puedes validar su estado en la funcionalidad **Verificación de pagos**, en la cual podrás realizar la búsqueda del comprobante de pago de los últimos tres meses de acuerdo a alguno de los siguientes tres criterios: ID Transacción, Referencia de pago y correo electrónico.



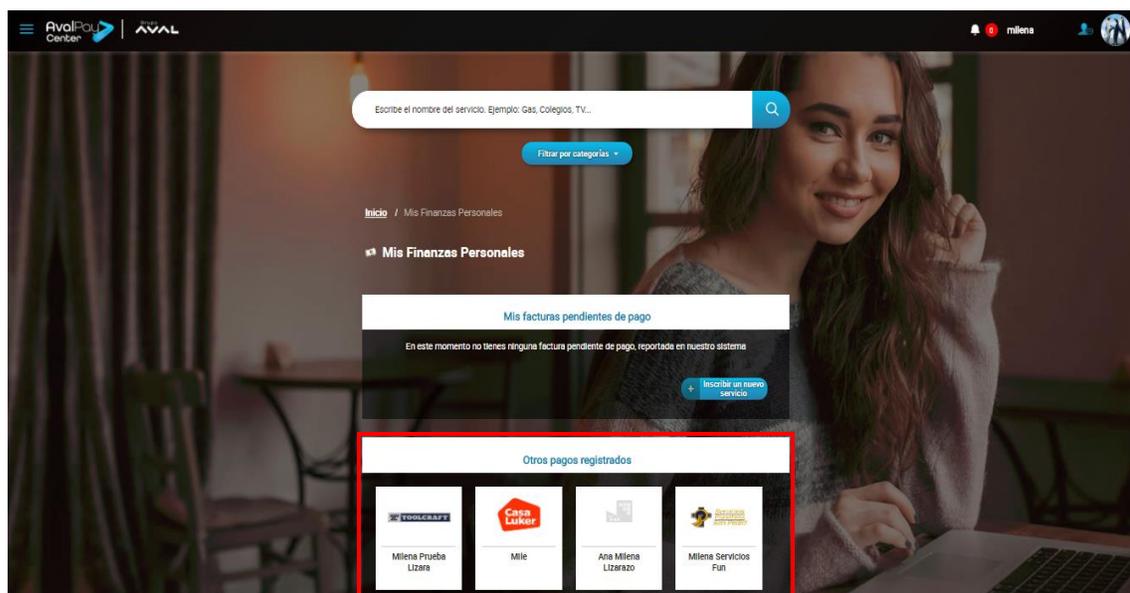
Una vez realizada la consulta se evidencia un informe de resultados el cual contiene la fecha del pago, ID, Servicio, Referencia de pago, Estado, Enviar Comprobante y la opción de Reintentar pago.

Si Requieres más información acerca de la transacción te puedes comunicarte a la línea de atención al cliente que se encuentra en la parte inferior de la pantalla.



### 4.1.7 Pagos frecuentes

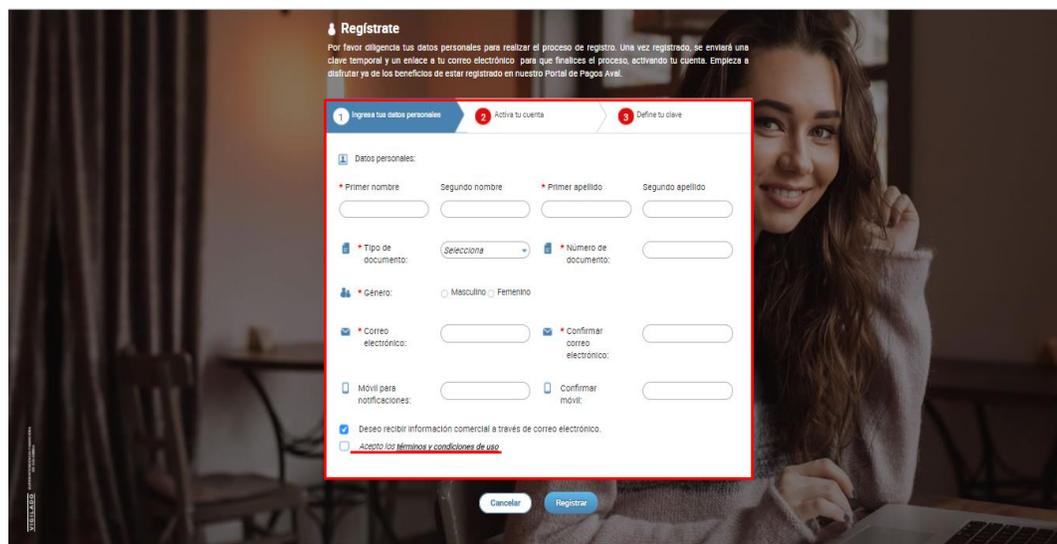
Si eres usuario registrado, una vez hayas realizado tus pagos, al momento del volver a ingresar a *AvalPay Center* a realizarlos de nuevo, encontraras los últimos 8 pagos realizados en la funcionalidad de **Pagos Frecuentes**, esto facilitara la búsqueda de los servicios que deseas pagar, pues no necesitaras volver a digitar el nombre de la empresa o servicio que deseas pagar, solo debes hacer clic en la imagen de la empresa o servicios, lo cual te llevara directamente a realizar el pago con los datos ingresados en el pago anterior.



## 4.2 Registro de Usuario

En esta funcionalidad podrás registrarte como nuevo usuario de *AvalPay Center*, para que disfrutes de todos los beneficios y servicios que ofrecemos: Consulta de histórico de pagos, Mis Finanzas personales que te permite tener un control de tus gastos mes a mes, Inscripción de servicios que te facilitan futuros pagos y te alertan de llegada de facturas en caso de que el convenio maneje facturación, entre otros

- Ingresa a la página [www.avalpaycenter.com](http://www.avalpaycenter.com) y haz clic en el botón 'CLIENTES'.
- Si no estás registrado, debes hacer clic en la opción "REGÍSTRATE".
- Se mostrará el siguiente formulario. Es importante que diligencias todos los campos solicitados, los campos obligatorios están señalados con un asterisco rojo.



- Para leer los términos y condiciones que son necesarios para el uso de *AvalPay Center* debes hacer clic en la frase subrayada ubicada en el extremo inferior izquierdo '**términos y condiciones de uso**'.



#### CONDICIONES DE USO

Las presentes condiciones de uso en adelante las CONDICIONES, regulan el uso del servicio de Transacciones del portal *AvalPay Center*, que los bancos subordinados de Grupo Aval Acciones y Valores S.A. en adelante los BANCOS AVAL, ponen a disposición del usuario del portal en adelante el USUARIO(S).

*AvalPay Center* hace parte del Web Site de los BANCOS AVAL y por lo tanto se rige por las condiciones del Web Site, las cuales el(los) USUARIO(S) declara(n) conocer y aceptar, y en particular por las siguientes CONDICIONES:

1. Los BANCOS AVAL son titulares de todo logotipo, imagen, lema, marca (figurativa, sonora, nominativa, etc.), texto, ilustración, diseño, fotografía, video y cualquier elemento de propiedad intelectual e industrial que se encuentre en *AvalPay Center*, los cuales se encuentran protegidos por las normas nacionales e internacionales de propiedad industrial y derechos de autor. Por lo tanto, el(los) USUARIO(S) se compromete(n) a no hacer uso de ellos, so pena de la responsabilidad civil y penal que se derive del incumplimiento de la presente obligación.

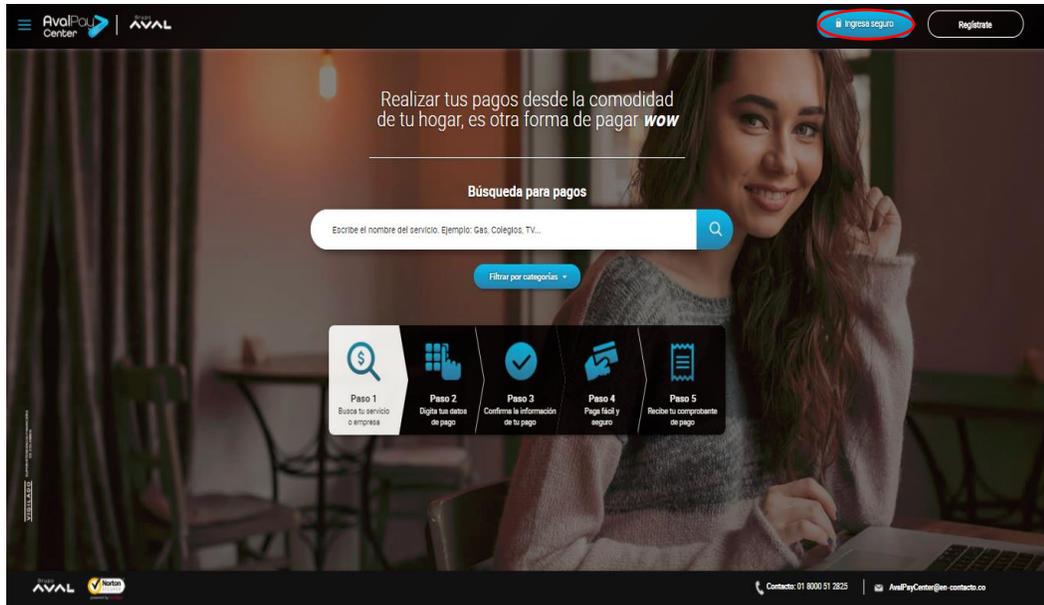
- Para finalizar, acepta los términos y condiciones de uso en la pantalla de registro y de manera opcional selecciona si deseas recibir información comercial en tu correo electrónico. Para finalizar haz clic en 'Registrar'.

- Una vez registrado, te llegará un correo electrónico con la clave temporal de acceso para realizar el proceso de activación. La clave temporal tendrá una vigencia de 48 horas desde el momento del registro.
- De inmediato cargará una nueva pantalla para el ingreso de clave temporal donde debes digitar el correo electrónico registrado y la clave temporal asignada. Haz clic en 'Confirmar'.
- Cargará una nueva pantalla para definir la contraseña de acceso, es necesario tener en cuenta las condiciones de seguridad solicitadas e ingresarla en los dos campos requeridos. Haz clic en 'Activar'.

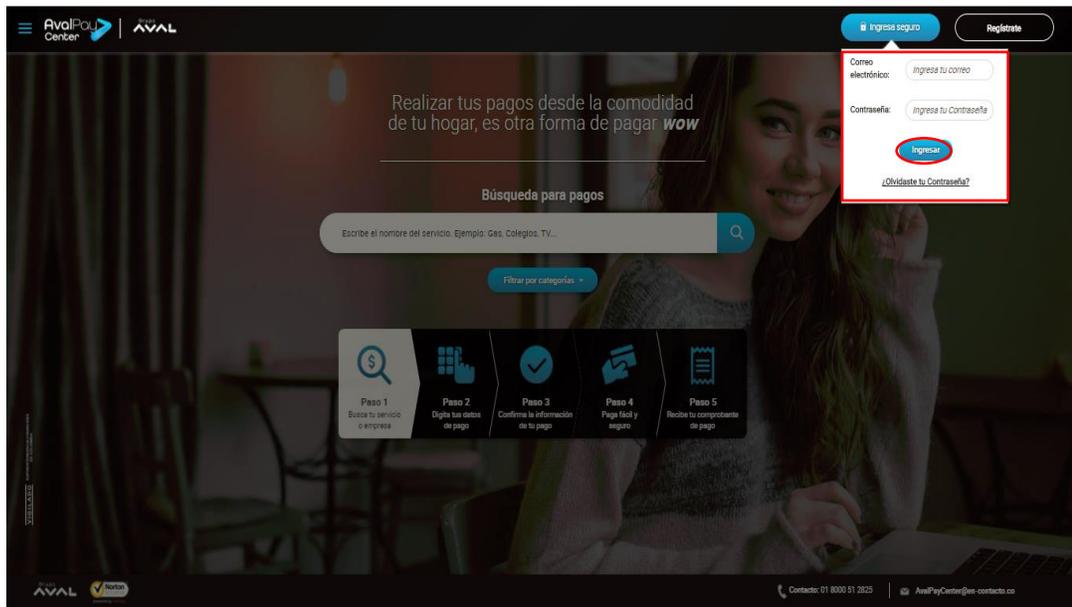
## 5 FUNCIONALIDADES ADICIONALES USUARIOS REGISTRADOS

### 5.1 Ingreso a AvalPay Center

- Para ingresar como usuario registrado en la sección Clientes, debes hacer clic en la opción "INGRESA SEGURO".



- En el campo Usuario debes digitar el correo electrónico asociado en el momento del registro y la contraseña que acabas de crear. Haz clic en Ingresar.



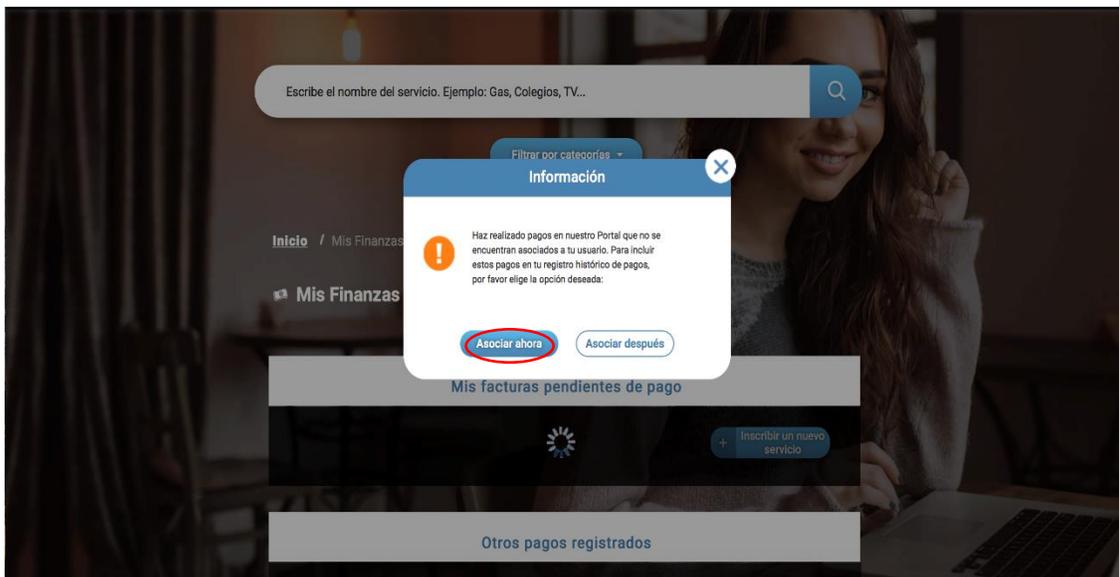
- En caso de errar en la contraseña tres veces, aparecerá el Captcha (confirmación de código) y si al quinto intento la contraseña continúa siendo errada, el usuario quedará bloqueado durante 24 horas.

## 5.2 Asociación de pagos

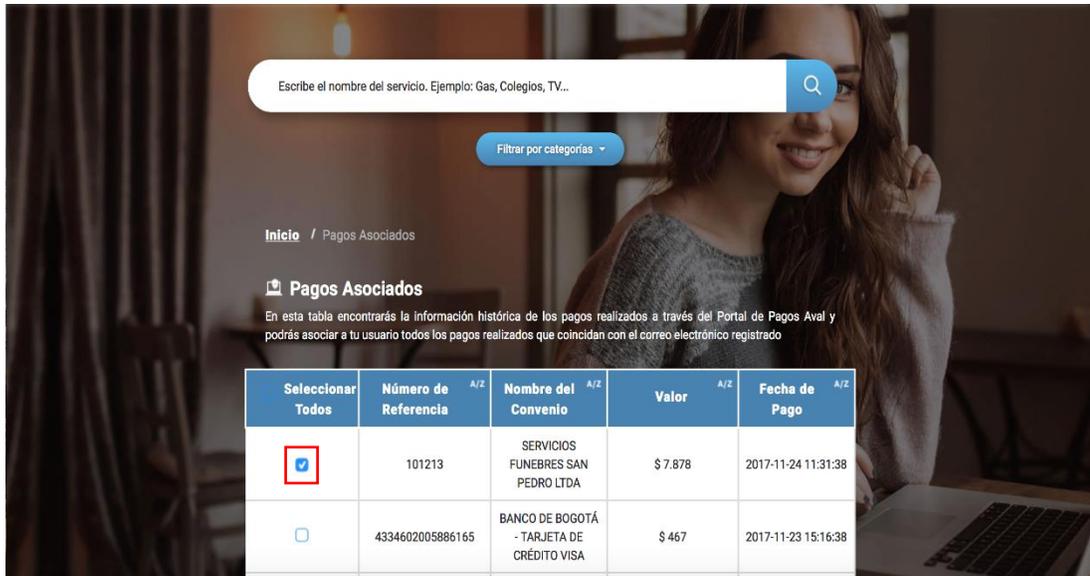
La funcionalidad de 'Asociación de pagos' está dispuesta para que en caso de que hayas hecho uno o varios pagos en *AvalPay Center* y en ese momento no hayas iniciado sesión, el portal pueda incluir estos pagos en tus finanzas personales o en tus próximas consultas de histórico de pagos.

En primera instancia te notificará que se han detectado pagos no asociados a tu usuario. Debes hacer clic en 'Asociar ahora' para que estos pagos sean asociados.

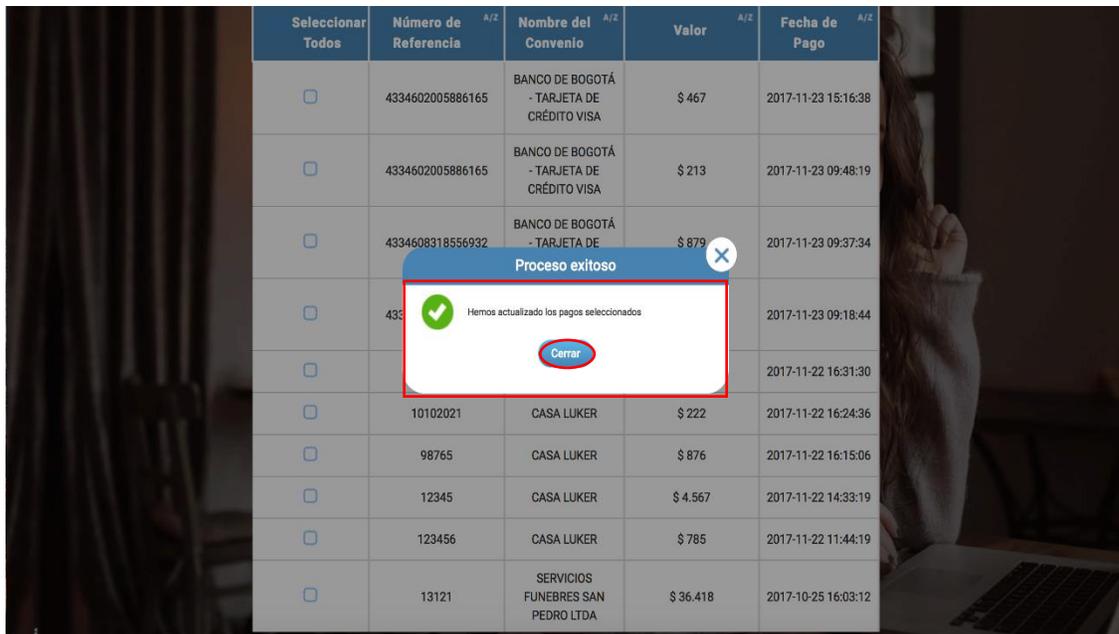
*\*En caso que prefieras que estos no se muestren en tu histórico de pagos, debes hacer clic en 'Asociar después'.*



Debes elegir los pagos que requieras asociar dando clic en el check que se encuentra en la primera columna de izquierda a derecha. En caso que desees seleccionarlos todos, debes dar clic en el check del título 'Seleccionar Todos'. Para finalizar haz clic en 'Asociar' y espera confirmación.



Una vez tus pagos sean asociados te mostrará un mensaje de 'Proceso exitoso'. Para salir haz clic en 'Cerrar'.

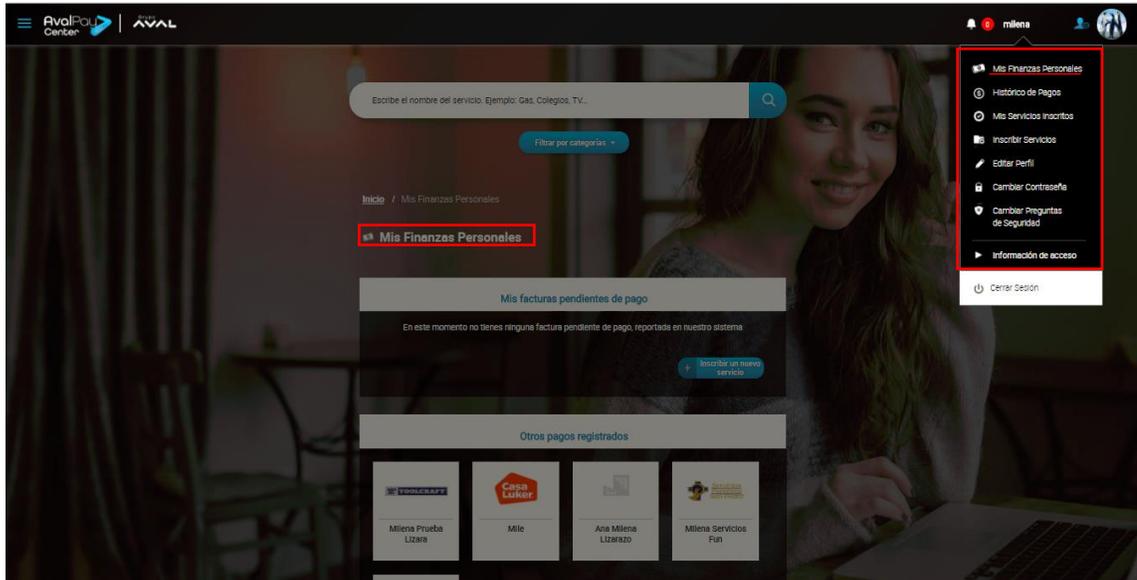


### 5.3 Mis Finanzas Personales

Este módulo está dispuesto para que puedas hacer una administración personal y seguimiento de tus finanzas, con el fin de poder identificar cuáles son las categorías de pago que te representan mayor o menor gasto. Adicionalmente puedes controlar por medio de alertas tus servicios pendientes de pago. Por

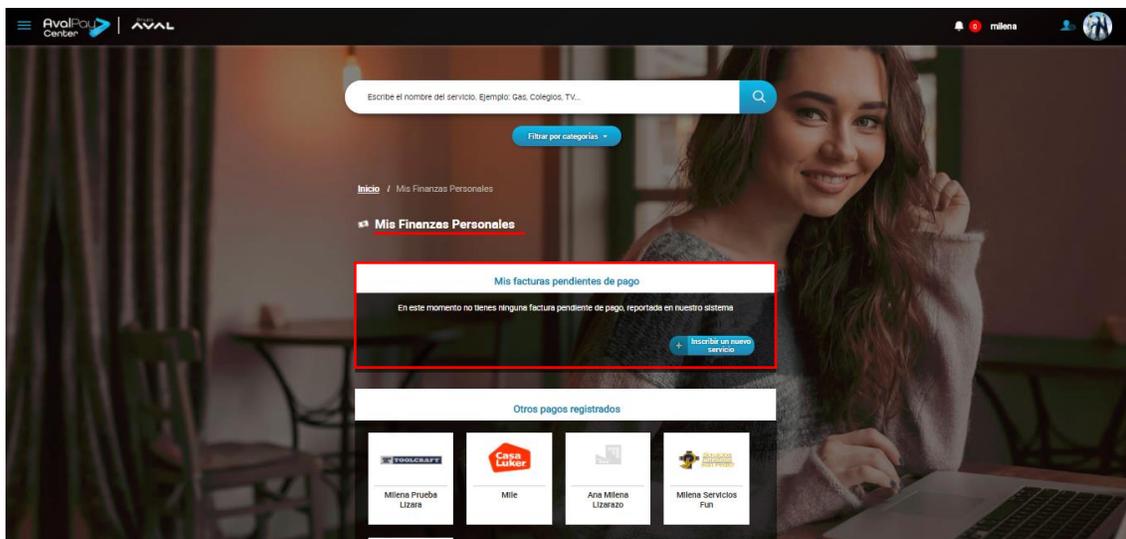
defecto al iniciar sesión se cargará la página 'Mis Finanzas Personales'. De igual forma esta funcionalidad se encuentra como primera opción en el menú desplegable.

Haz clic en el extremo superior derecho (en el nombre de usuario) para desplegar el menú.

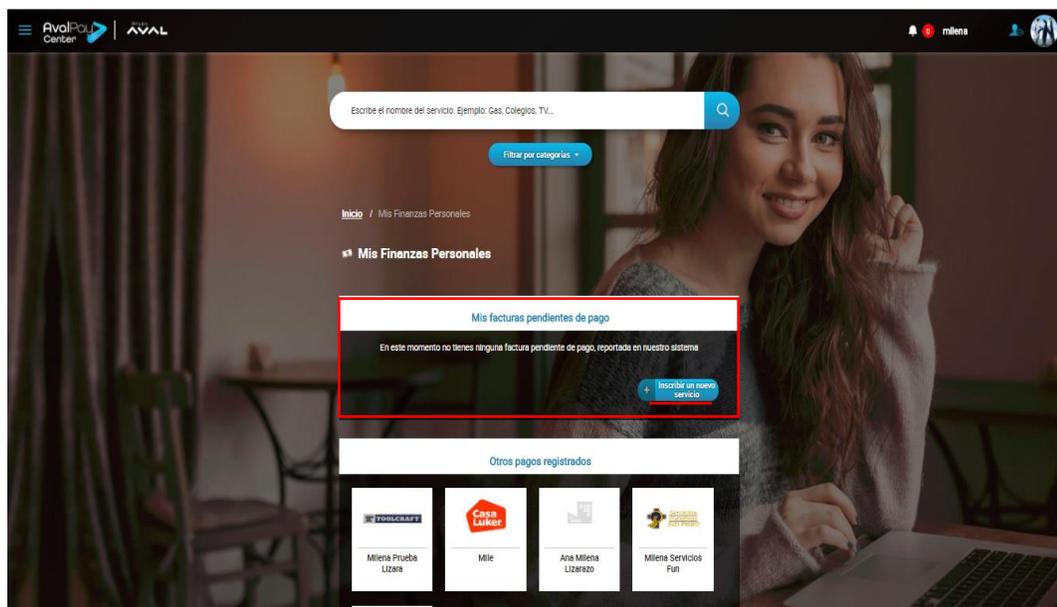


#### 5.4 Mis facturas pendientes de pago

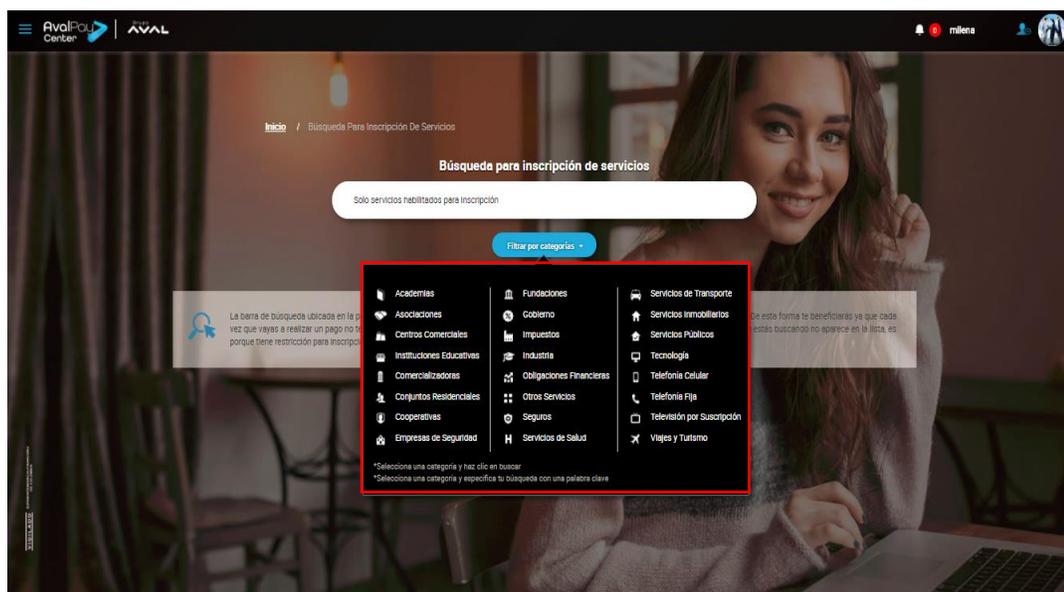
En esta sección encontrarás las facturas de servicios que se hayan inscrito previamente por el usuario y que se hayan reportado en nuestro sistema. **De esta forma podrás recordar tus obligaciones y realizar los pagos oportunamente.**



- Si tienes facturas pendientes de pago puedes hacer clic en cada alerta para que se despliegue.
- Se mostrará la información de la factura pendiente de pago. Para pagar la factura debes hacer clic en 'Pagar'. Para recordar cómo realizar un pago regresa al numeral 4.1.
- Si aún no ves facturas pendientes de pago y deseas conocer todos los servicios que podrías inscribir, puedes hacer clic en 'Inscribir un nuevo servicio'.

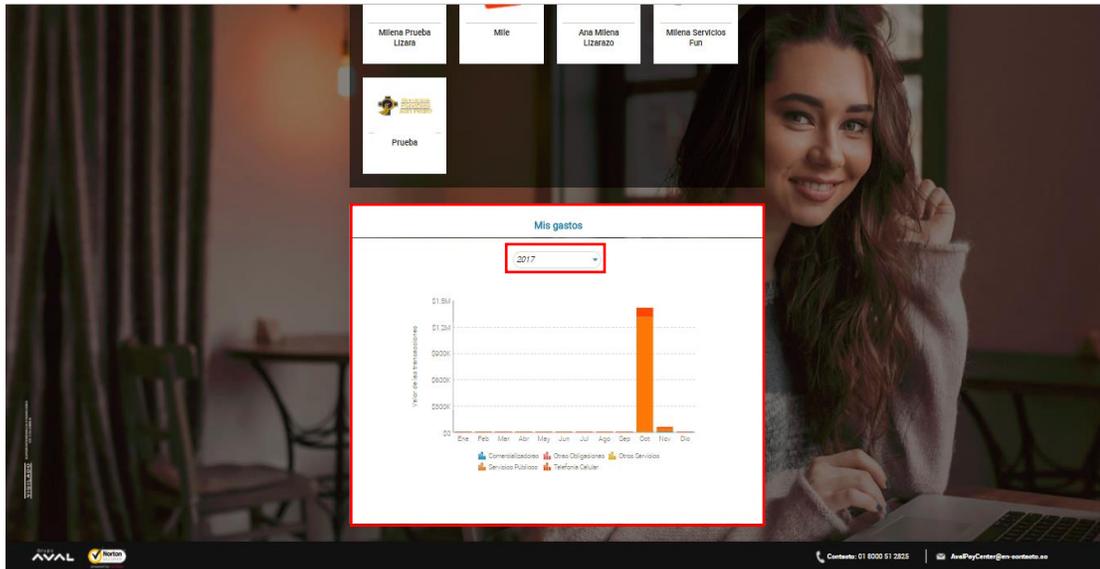


- Aparecerá la barra de búsqueda o podrás filtrar por categorías el servicio que deseas inscribir. Para conocer como inscribir un servicio dirígete al numeral 4.8.



## 5.5 Mis Gastos

En esta funcionalidad se muestra una gráfica correspondiente a los meses del año y el valor de las transacciones pagadas, en la gráfica se encuentra una lista desplegable al lado superior izquierdo, la cual te permitirá seleccionar hasta 2 años anteriores.



\*La convención que se estipula para leer los valores es: 'K' para referirse a miles y 'M' a millones.

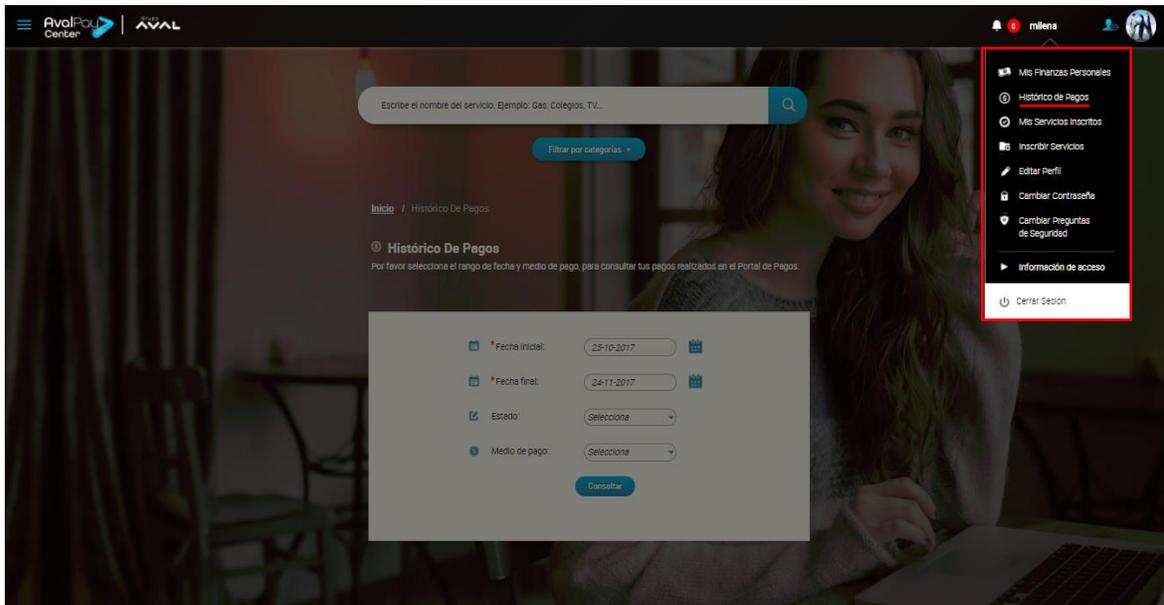
**Para efectos del ejemplo:** En el mes de octubre del año 2017 se evidencia un total en pagos por valor de \$1.315 M al ubicar el cursor sobre un color, se está validando el total de pagos por categoría, las cuales aparecen en la parte inferior de la gráfica; para este caso la categoría corresponde a 'Servicios Públicos'.



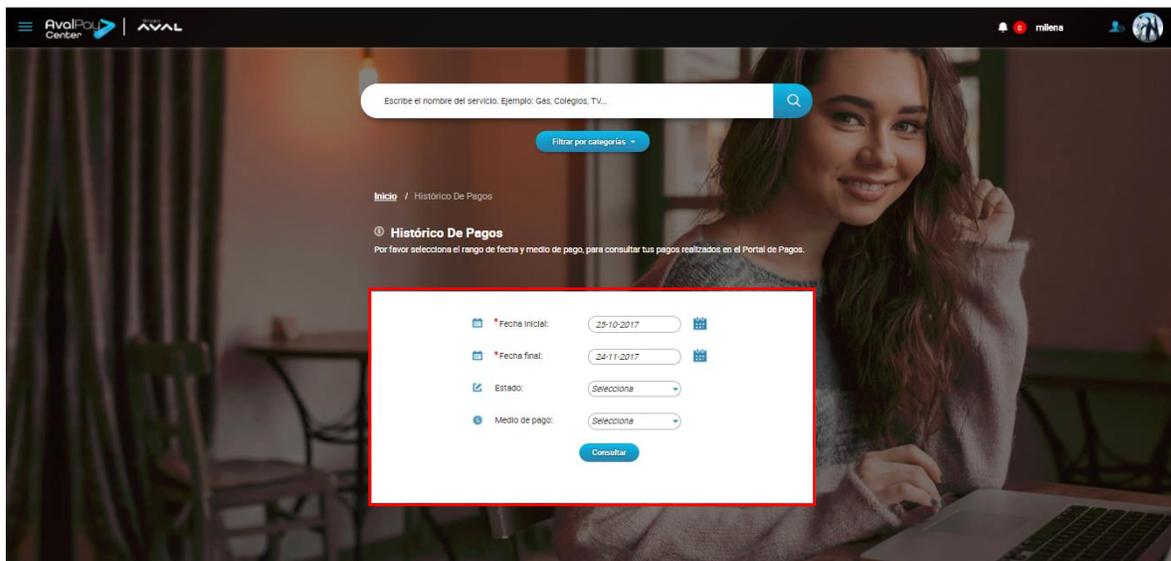
## 5.6 Histórico De Pagos

Este módulo está dispuesto para que puedas tener un registro de todos los pagos realizados en *AvalPay Center*, obteniendo fechas, medios de pago utilizados y estados por transacción que podrás usar para efecto informativo o diligencias personales.

- Selecciona en el menú superior derecho la opción “Histórico de Pagos”.



- Se cargará la siguiente pantalla con los campos correspondientes para consultar el histórico de pagos.



- Se cargarán los datos del último mes.

Se encontraron 23 Resultados - Transacciones entre 25-10-2017 y 24-11-2017

Servicio	Fecha hora	Valor	Ref. de pago	Medio de pago	Estado	Comprobante
Proleche S.A.	2017-11-23 18:26:43	\$ 22	77		RECHAZADA	Ver
Casa Luker	2017-11-23 18:23:58	\$ 100	2	PSE	APROBADA	Ver
Proleche S.A.	2017-11-23 18:10:56	\$ 22	22	PSE	APROBADA	Ver
Proleche S.A.	2017-11-23 18:07:09	\$ 22	22		RECHAZADA	Ver
Proleche S.A.	2017-11-23 17:43:31	\$ 22	22	PSE	APROBADA	Ver
Casa Luker	2017-11-23 17:42:20	\$ 2	2	PSE	APROBADA	Ver
Casa Luker	2017-11-21 16:32:18	\$ 11111	2	PSE	APROBADA	Ver
Casa Luker	2017-11-08 09:13:56	\$ 14	484848		FALLIDA	Ver
Casa Luker	2017-11-08 09:09:47	\$ 101010	101010	Pagos Avial	RECHAZADA	Ver
Gas Natural Hogar	2017-11-07 10:22:36	\$ 37660	23735185	PSE	APROBADA	Ver

Mostrar # 10 1 2 3 1 de 3 página(s).

- En caso de que requieras validar una información de un período diferente al último mes, debes seleccionar los campos fecha inicial y fecha final dando clic en el icono 'calendario' ubicado al lado de cada campo:

\*Los campos obligatorios se relacionan con asterisco rojo.

Escribe el nombre del servicio. Ejemplo: Gas, Colegios, TV...

Filtrar por categorías

Inicio / Histórico De Pagos

Historico De Pagos

Por favor selecciona el rango de fecha y medio de pago, para consultar tus pagos realizados en el Portal de Pagos.

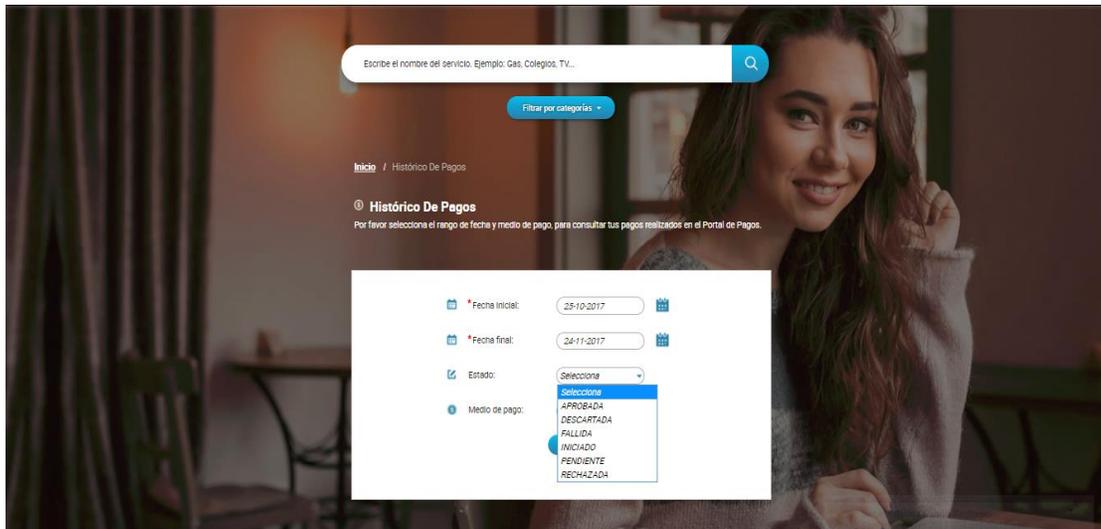
\* Fecha inicial: [Calendario]

\* Fecha final: [Calendario]

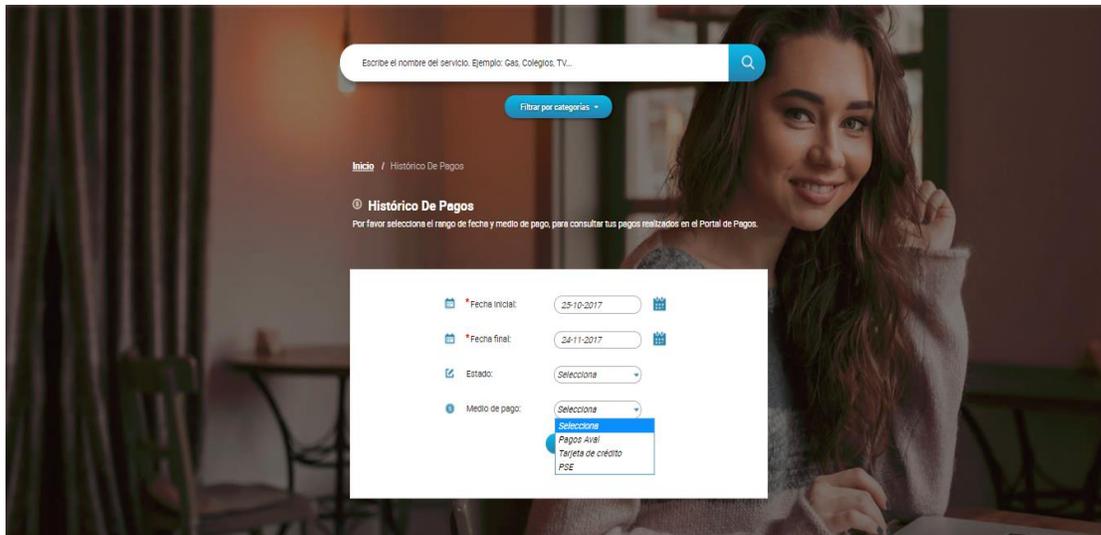
Estado: [Lista desplegable]

Medio de pago: [Lista desplegable]

- Si requieres validar pago(s) con un estado específico, debes desplegar la lista y seleccionar el estado requerido.



- Si requieres validar pago(s) realizados con un medio de pago específico, debes desplegar la lista y seleccionar el dato a tu conveniencia y hacer clic en ‘Consultar’.



Medio de Pago	Definición
<b>Pagos Aval</b>	Pagos realizados con tarjetas Débito de Banco AV Villas, Banco de Bogotá, Banco de Occidente y Banco Popular.
<b>Tarjeta de Crédito</b>	Pagos realizados con tarjetas de crédito correspondientes a franquicias Visa y Master Card de cualquier Entidad Financiera.
<b>PSE</b>	Pagos realizados con tarjetas Débito de cualquier Entidad Financiera.

- Se mostrará la tabla de transacciones solicitadas. Si deseas ver el comprobante generado por la transacción, debes elegir la transacción y hacer clic en “Ver”.

Se encontraron 23 Resultados - Transacciones entre 25-10-2017 y 24-11-2017						
Servicio	Fecha hora	Valor	Ref. de pago	Medio de pago	Estado	Comprobante
Proleche S.A.	2017-11-23 18:26:45	\$ 22	77		RECHAZADA	Ver
Casa Luker	2017-11-23 18:22:58	\$ 100	2	PSE	APROBADA	Ver
Proleche S.A.	2017-11-23 18:10:56	\$ 22	22	PSE	APROBADA	Ver
Proleche S.A.	2017-11-23 18:07:09	\$ 22	22		RECHAZADA	Ver
Proleche S.A.	2017-11-23 17:43:31	\$ 22	22	PSE	APROBADA	Ver
Casa Luker	2017-11-23 17:42:20	\$ 2	2	PSE	APROBADA	Ver
Casa Luker	2017-11-21 16:32:18	\$ 11111	2	PSE	APROBADA	Ver
Casa Luker	2017-11-09 09:13:56	\$ 14	484848		FALLIDA	Ver
Casa Luker	2017-11-08 09:09:47	\$ 101010	101010	Pagos Avil	RECHAZADA	Ver
Gas Natural Hogar	2017-11-07 10:22:36	\$ 37660	23735185	PSE	APROBADA	Ver

Mostrar # 10 1 2 3 1 de 3 página(s)

- Se mostrará el comprobante de pago de la siguiente manera. En caso de que requieras el comprobante de pago en formato PDF debes hacer clic en ‘Descargar’.

**gasNatural**

Servicio pagado: Gas natural hogar

Fecha y hora de transacción: 2017-11-07 10:22:36

Este servicio no aplica para el pago de gas natural vehicular: 23735185

Valor: 0.37.660

Costo de la transacción: 0.0

Nombre del beneficiario: milene daniela lizcano herfan

Nombre del pagador: milene daniela lizcano herfan

Estado de la transacción: Aprobado

Medio de pago: PSE - Banco Unión Colombiano

ID transacción: 2071124816

Detalle del pago: 100

Id origen: 10.150.2.26

**Si requieres más información acerca de la transacción por favor comunicarte con nuestra línea de atención al cliente 01 8000 512825**

Te invitamos a que ingreses a nuestro portal y puedas registrar tus facturas de servicios públicos y privadas para facilitar tus pagos futuros, si no te encuentras registrado, regístrate y disfruta de las facilidades que te ofrecemos.

Registrar Imprimir **Descargar** Nuevo pago

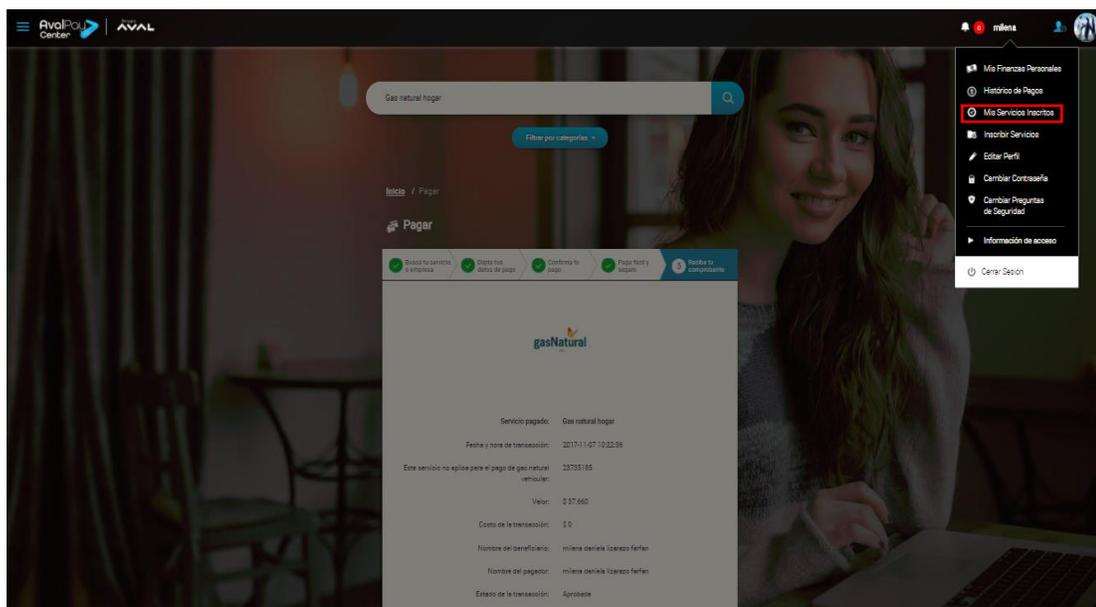
- El archivo en PDF se visualizará de la siguiente manera:



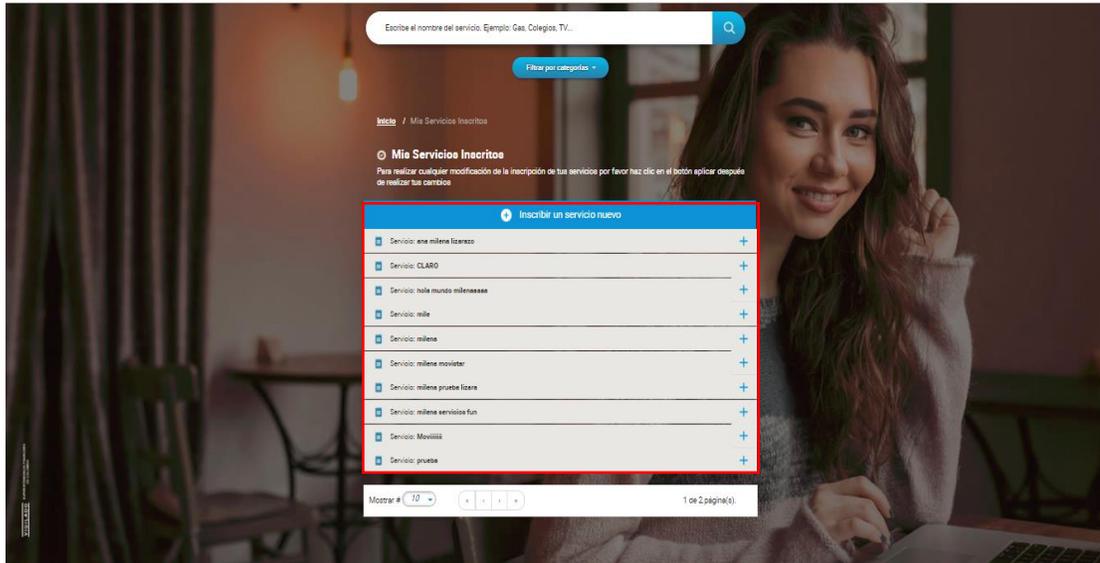
## 5.7 Mis Servicios Inscritos

Este módulo está dispuesto para que puedas crear, consultar, modificar y/o eliminar servicios que hayas designado como pagos recurrentes o que contengan fecha de vencimiento para pago, para que *AvalPay Center* pueda alertar o sugerir el(los) pago(s) de dicho(s) servicio(s).

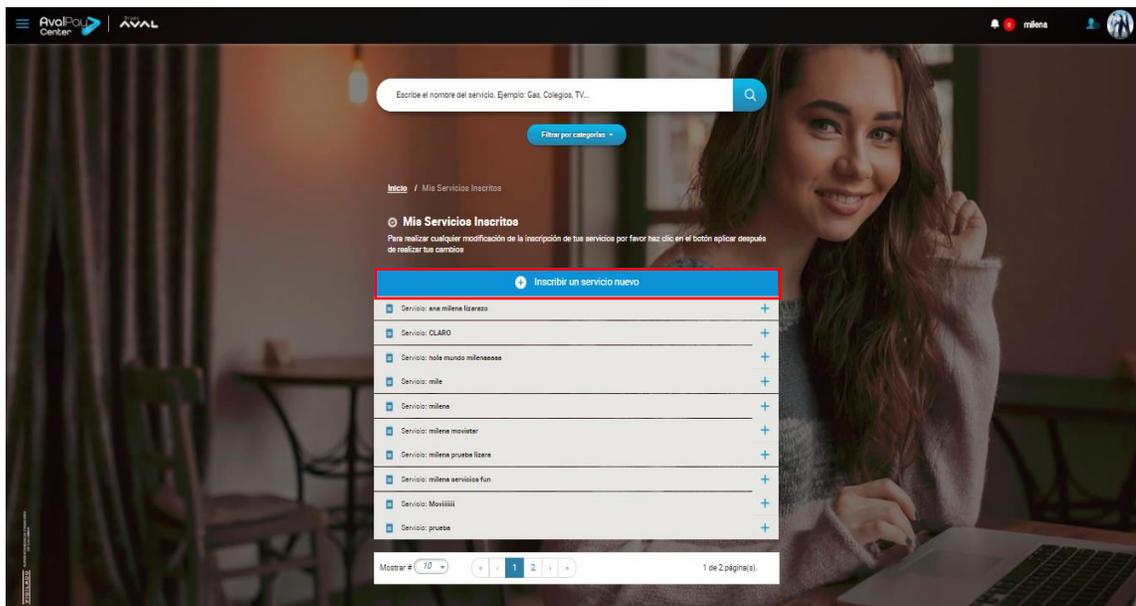
- Selecciona en el menú superior derecho la opción “Mis Servicios Inscritos”.



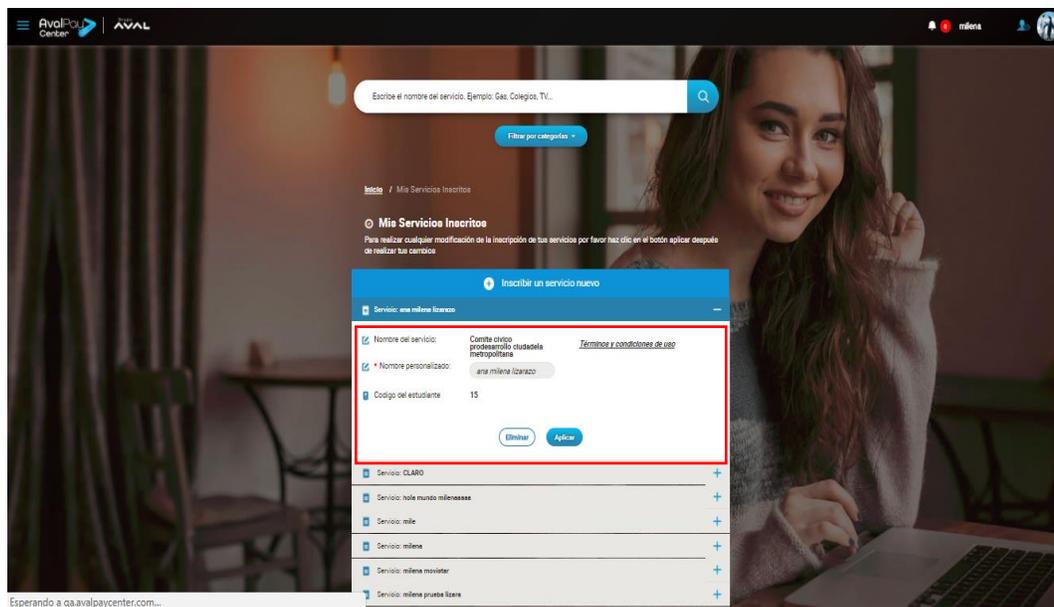
- Los servicios inscritos se verán en orden de creación.



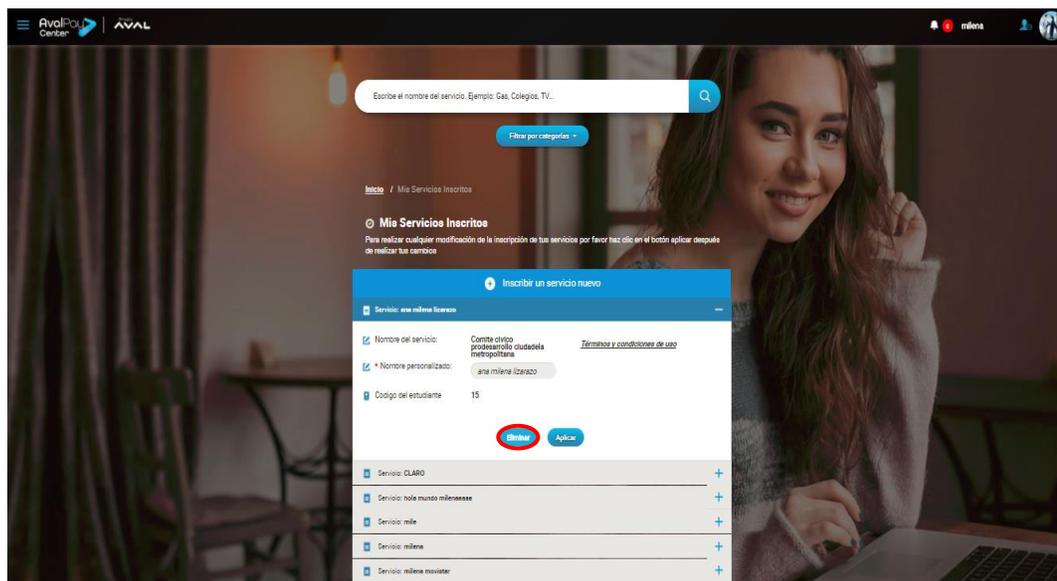
- En caso que no tengas ningún servicio inscrito, se mostrará la siguiente pantalla y debes dar clic en el “+” para inscribir un nuevo servicio. Para recordar cómo se realiza la Inscripción de servicios consulta el numeral 4.8.



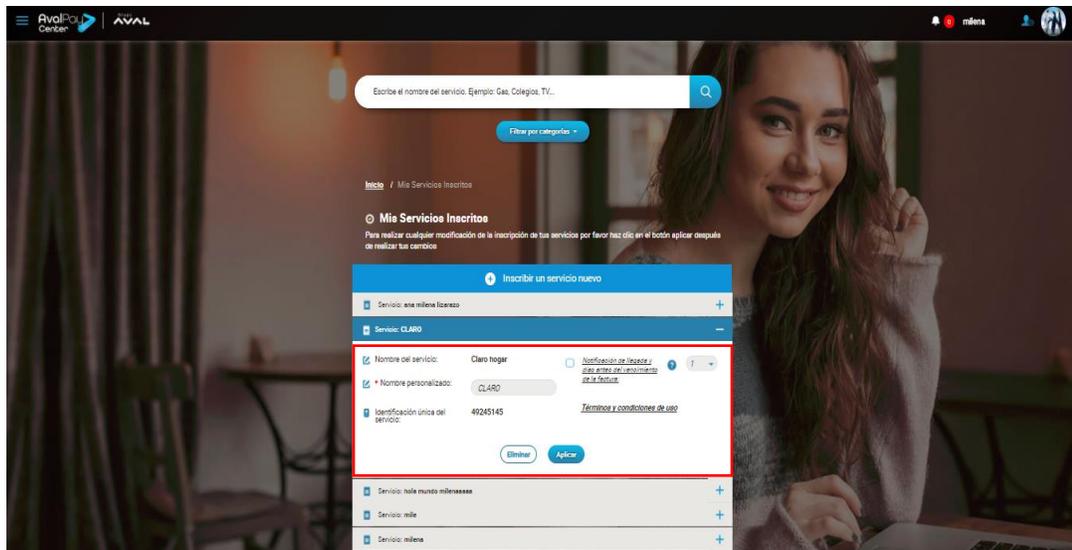
- Si deseas ver, actualizar o eliminar un servicio inscrito, debes desplegar la información del servicio por medio del signo “+”.



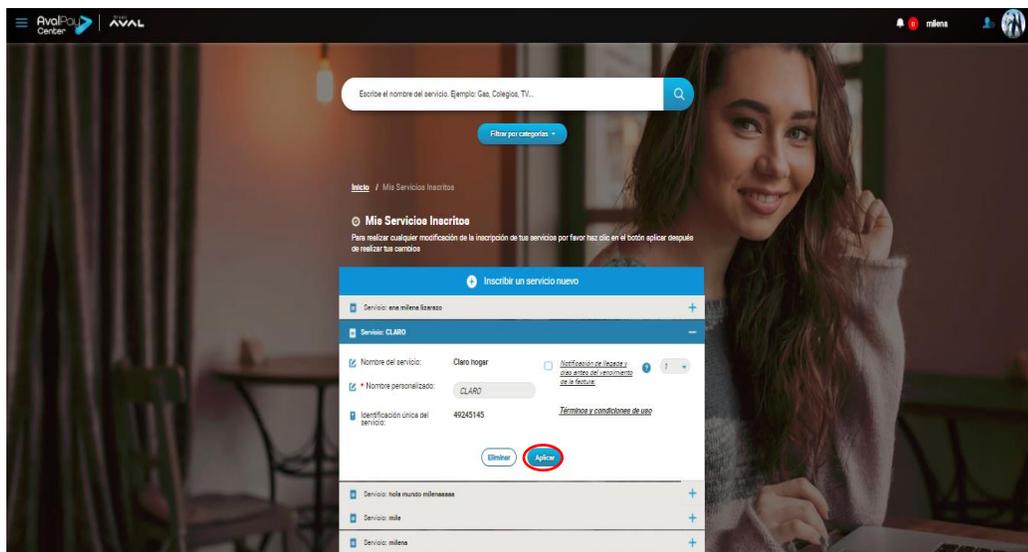
- Si deseas eliminar un servicio inscrito, en la parte inferior izquierda debes hacer clic en el botón 'eliminar'.



- En caso que desees hacer la modificación de un servicio inscrito, como el número de días de notificación o el nombre personalizado, puedes cambiar directamente la información, como se muestra en la imagen siguiente:



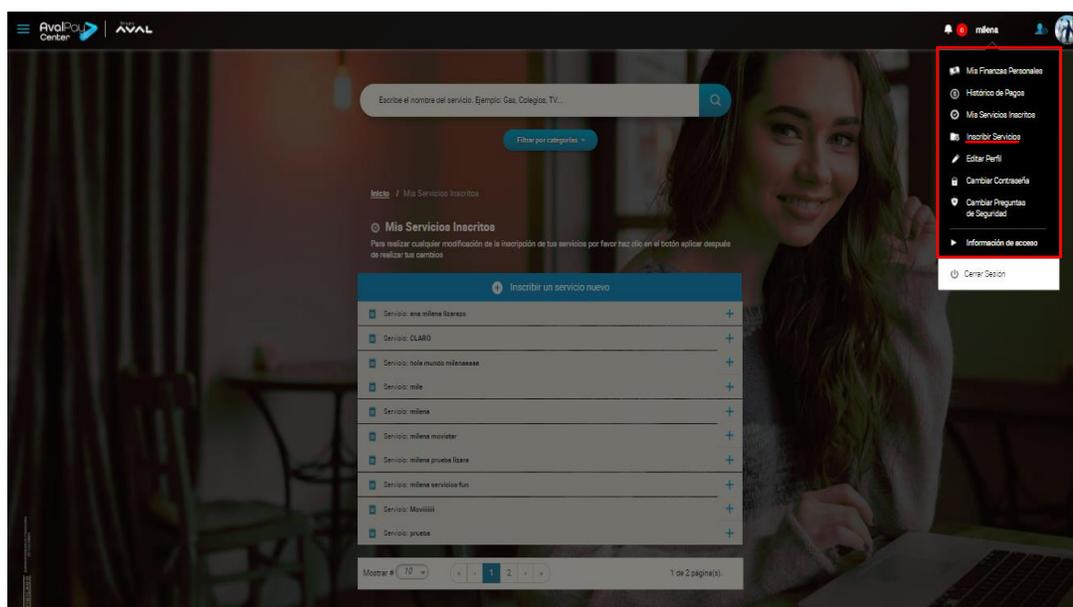
- Para guardar el cambio debes dar clic en 'Aplicar'.



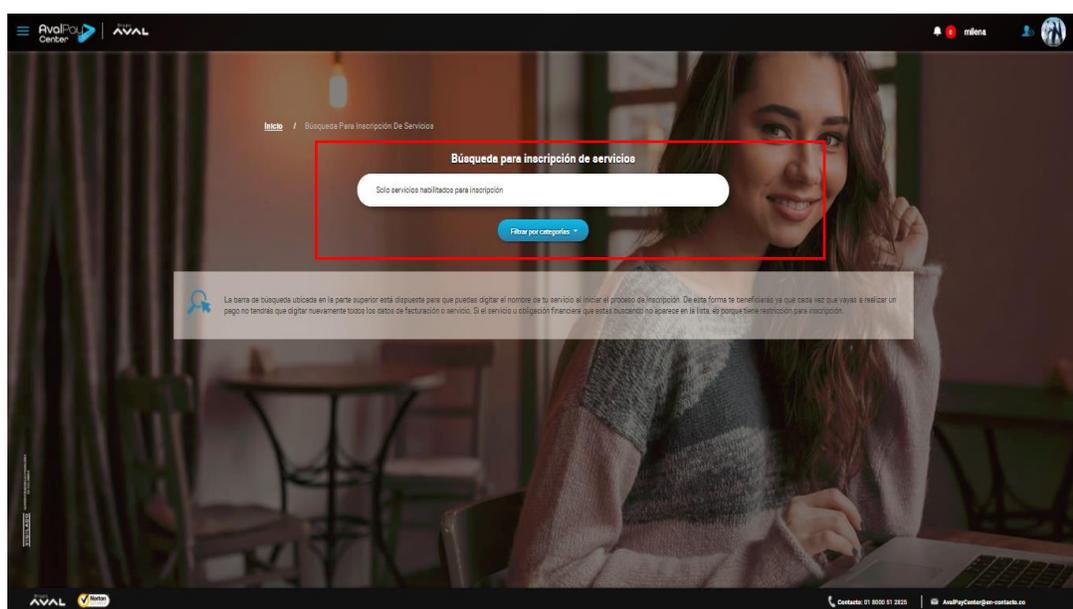
## 5.8 Inscribir Servicio

El proceso de inscripción de servicios es de gran utilidad ya que cada vez que vayas a realizar un pago no tendrás que digitar nuevamente todos los datos de facturación o servicio, adicionalmente en cada factura, en caso de que tenga fecha de vencimiento podrás programar una notificación de llegada, la cual te llegara días antes del vencimiento de la factura.

- Selecciona en el menú la opción “Inscribir Servicio”.



- Encontrarás una barra de búsqueda para diligenciar el nombre del servicio que requieres inscribir.



- Busca con palabras clave el servicio que requieres inscribir.
- Al seleccionar el servicio, debes diligenciar la información solicitada como:
  - **Nombre personalizado:** Corresponde al alias que desees asignar al servicio inscrito.
  - **Identificación Única del Servicio:** Corresponde al número de referencia de factura, en caso de no tenerla, corresponde al número de identificación del pago que haya sido otorgado por el convenio.

- **Confirmar Identificación Única del Convenio:** En este campo debes confirmar el número de identificación del servicio.

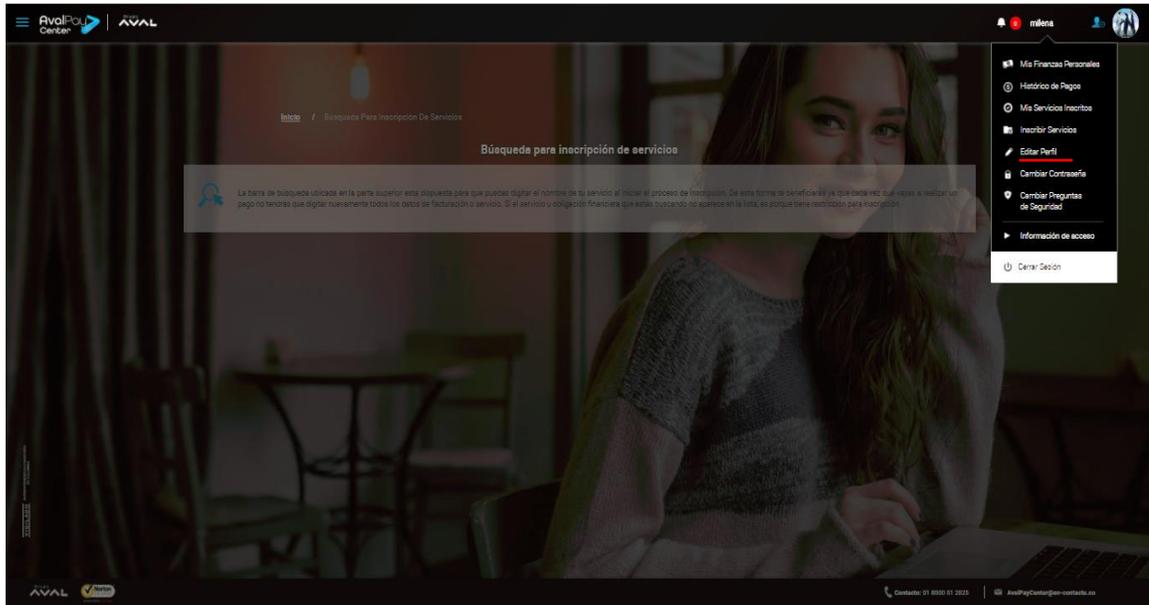
*\*En caso de que tengas dudas en algún campo, pon el cursor sobre el icono de pregunta.*

- Para el campo 'Notificación de Llegada y Días Antes del Vencimiento de la factura', es necesario indicar el número de días de anticipación, en los cuales deseas recibir la notificación de fecha de vencimiento del pago. Haz clic en la lista desplegable y asigna el número de días.

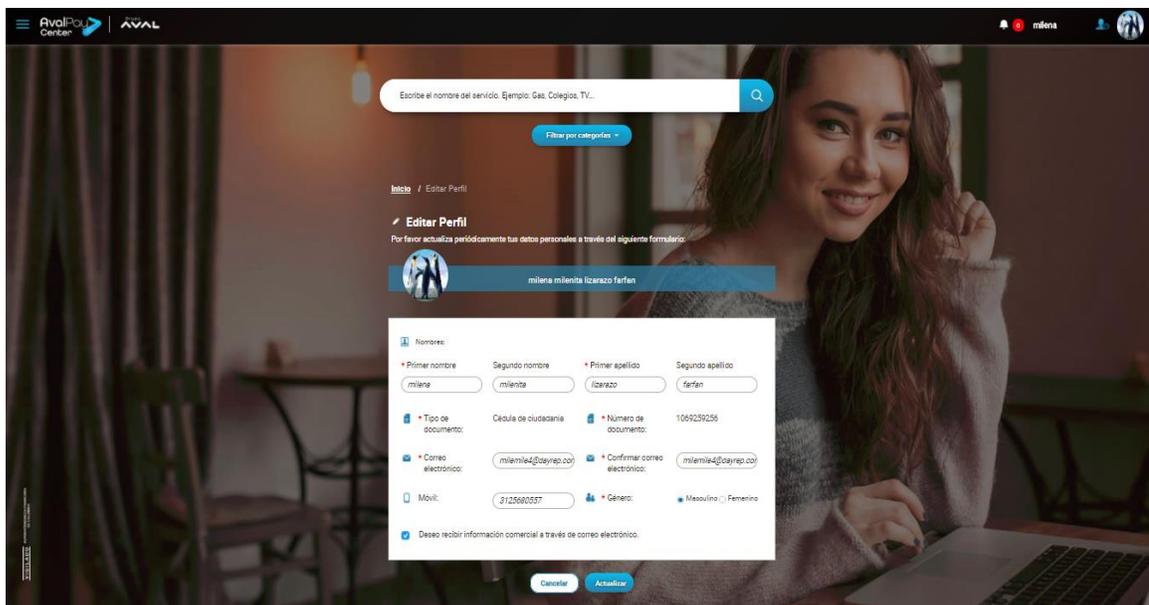
- Para finalizar debes hacer clic en el botón "Inscribir". Se mostrará un mensaje de confirmación del servicio inscrito. Para finalizar haz clic en cerrar.

## 5.9 Editar Perfil

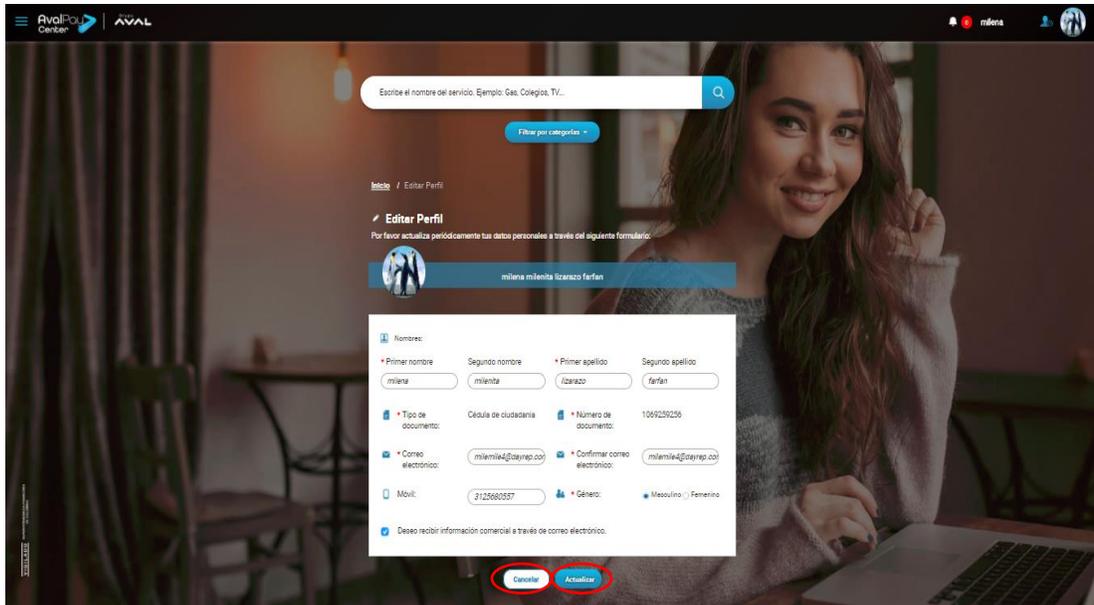
- Selecciona en el menú desplegable la opción “Editar Perfil”.



- En la siguiente pantalla, podrás cambiar el campo que deseas modificar. Los únicos campos que no son modificables son: Tipo de documento, número de documento y correo electrónico.

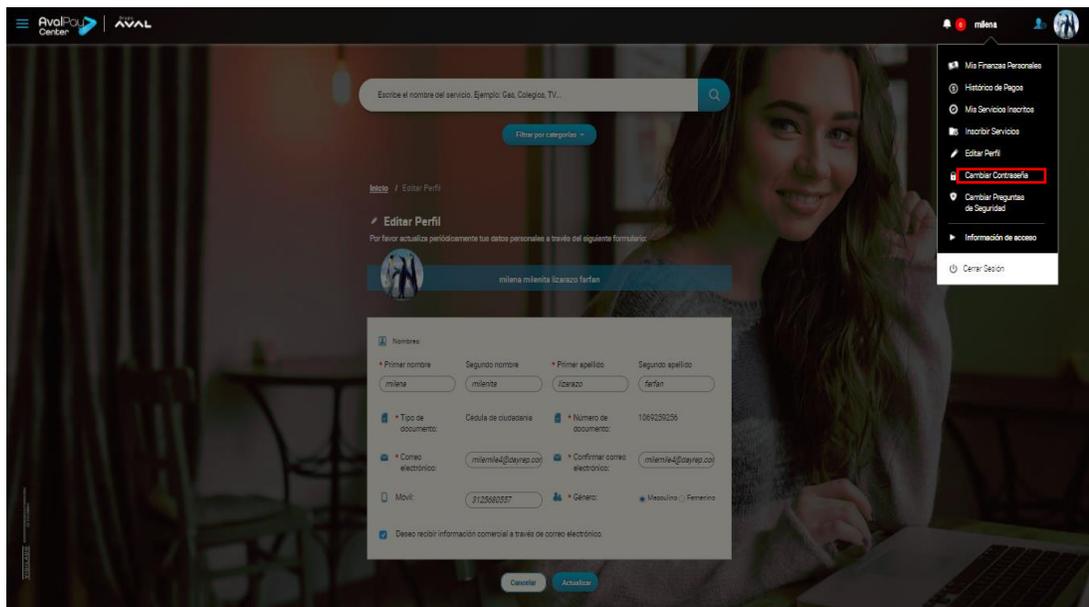


- Para finalizar haz clic en el botón “Actualizar” o clic en “Cancelar” si decides no hacer la actualización de datos.

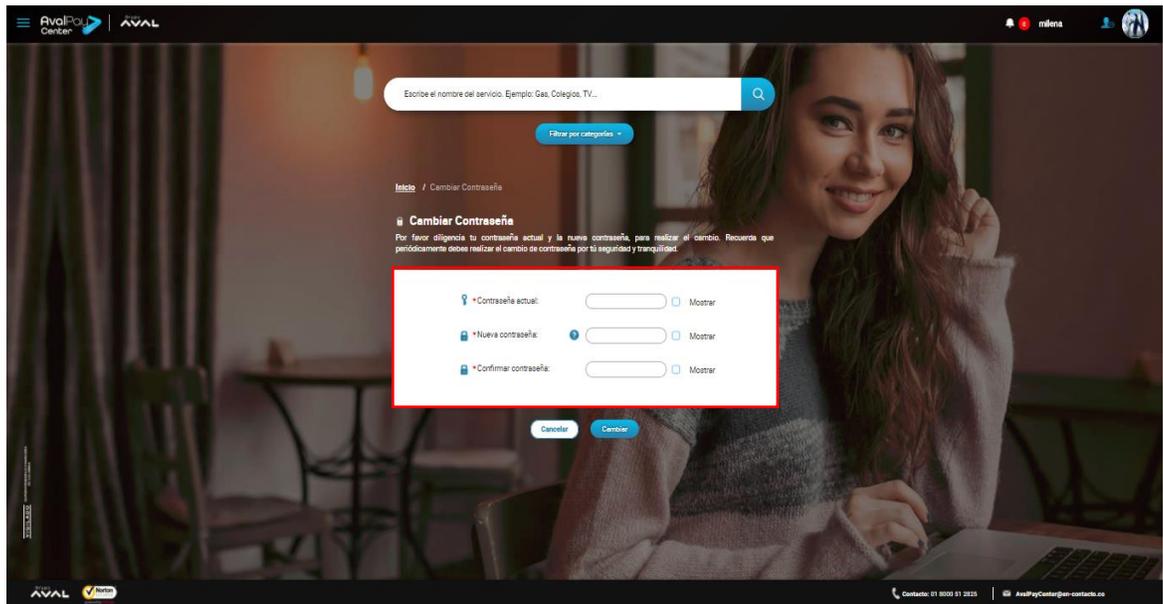


## 5.10 Cambiar Contraseña

- Selecciona en el menú desplegable la opción “Cambiar Contraseña”.



- Aparecerá la siguiente pantalla. Debes diligenciar tu contraseña actual, la contraseña nueva y su confirmación.

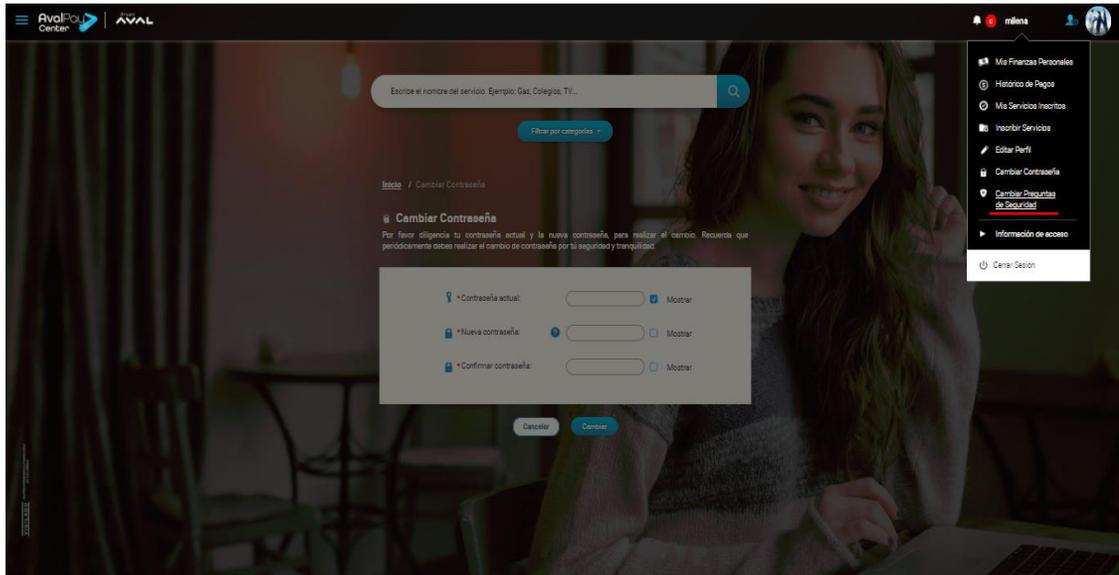


- Si quieres visualizar las claves digitadas puedes dar clic en el recuadro "Mostrar". Después de diligenciar los campos solicitados, debes dar clic en "Cambiar" o en "Cancelar" en caso de que ya no quieras cambiar tu contraseña.
- Recibirás un mensaje de confirmación. Haz clic en cerrar para finalizar.
- Una vez realizado el cambio de la contraseña te llegará un mensaje de confirmación al correo electrónico.

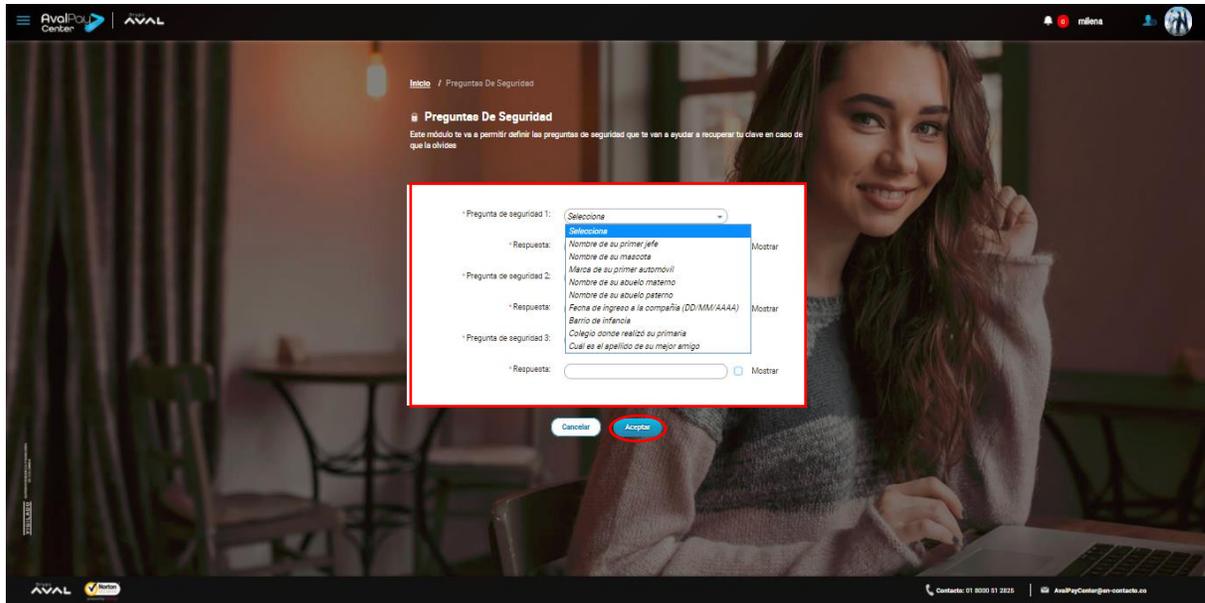
## 5.11 Cambiar Preguntas de Seguridad

En este módulo puedes definir o cambiar las preguntas de seguridad, las cuales van a ser requeridas para que puedas realizar algunas operaciones en el portal de pagos, como Olvido de contraseña.

- Selecciona la opción “Cambiar Preguntas de Seguridad” en el menú desplegable.



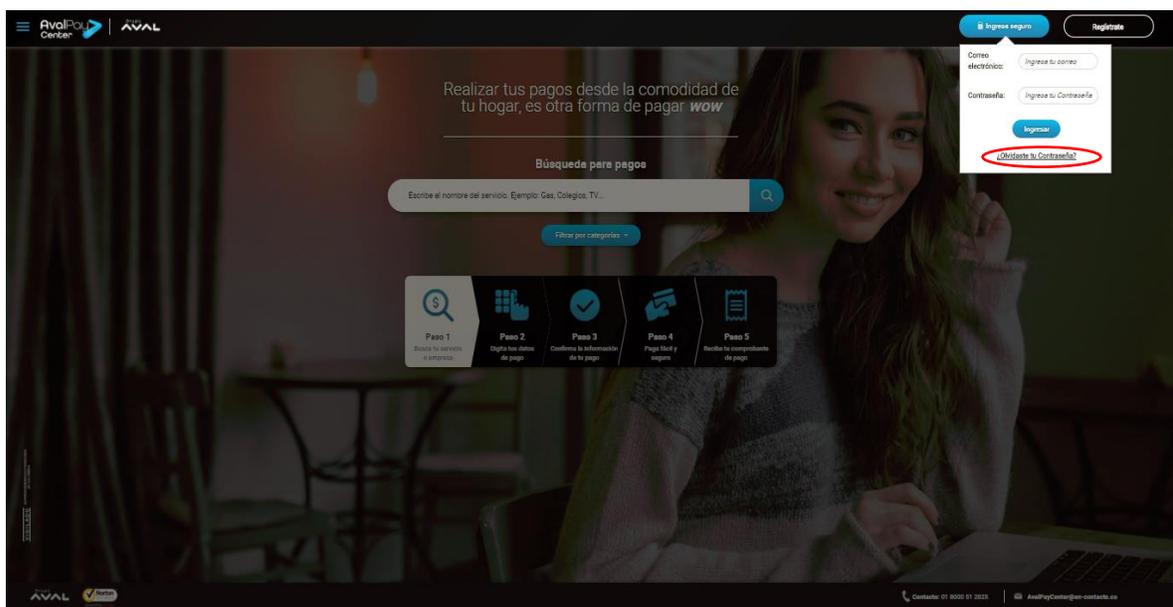
- Se presentará un formulario en donde se deben definir 3 nuevas preguntas de seguridad. En este módulo no podrás ver las preguntas configuradas anteriormente.
- En cada campo debes hacer clic en la lista desplegable, para escoger la pregunta que consideres más sencilla y segura para ti.
- Después de escoger la pregunta de seguridad, debes diligenciar la respuesta correspondiente.



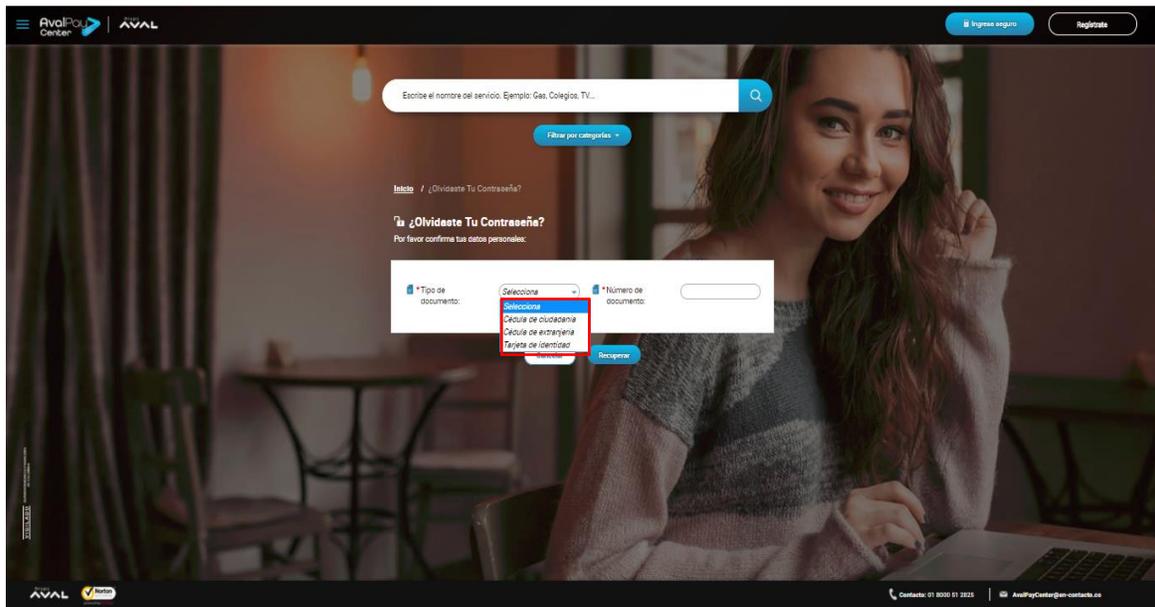
- Para finalizar haz clic en 'Aceptar'. Recibirás un mensaje de confirmación de nuevas preguntas de seguridad. Recuerda que una vez hecho este cambio, no podrás usar las preguntas anteriores. Para finalizar haz clic en cerrar.

## 5.12 Olvido de Clave

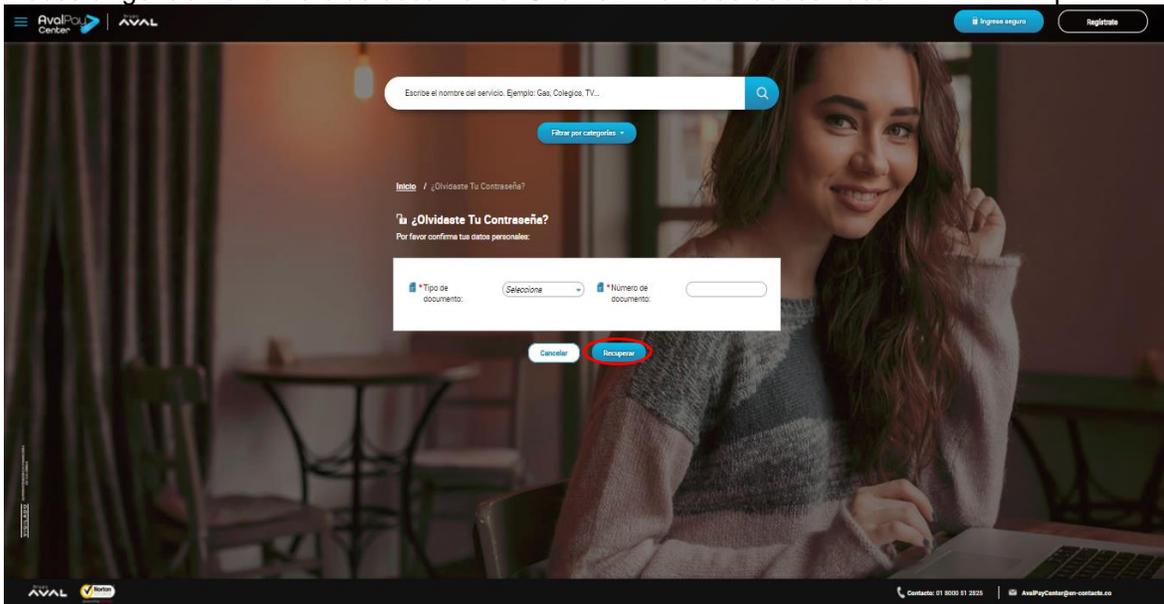
- Si olvidaste tu contraseña y deseas recuperarla debes dar clic en la opción “¿Olvidaste tu Contraseña?”



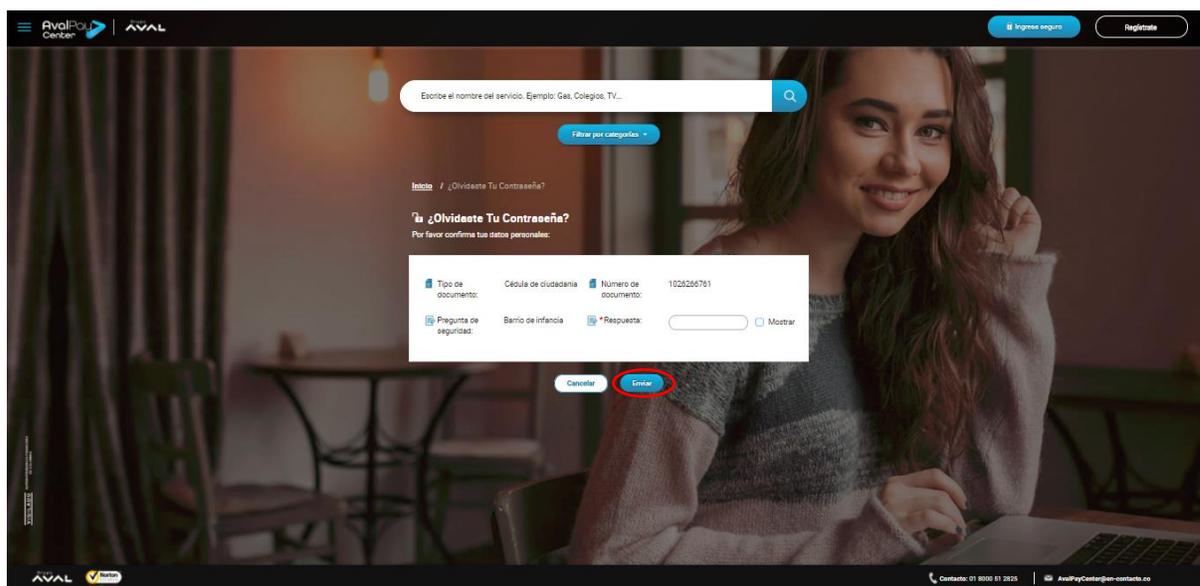
- Para recuperar tu contraseña es necesario que indiques tu documento de identidad, el cual registraste en el portal. Selecciona en el menú desplegable el tipo de documento.



- Debes diligenciar tu número de documento. Una vez finalizado debes hacer clic en 'Recuperar'.



- Una vez validado el tipo y número de documento, debes responder una de las preguntas de seguridad que configuraste previamente. Una vez finalizado debes hacer clic en 'Enviar'.

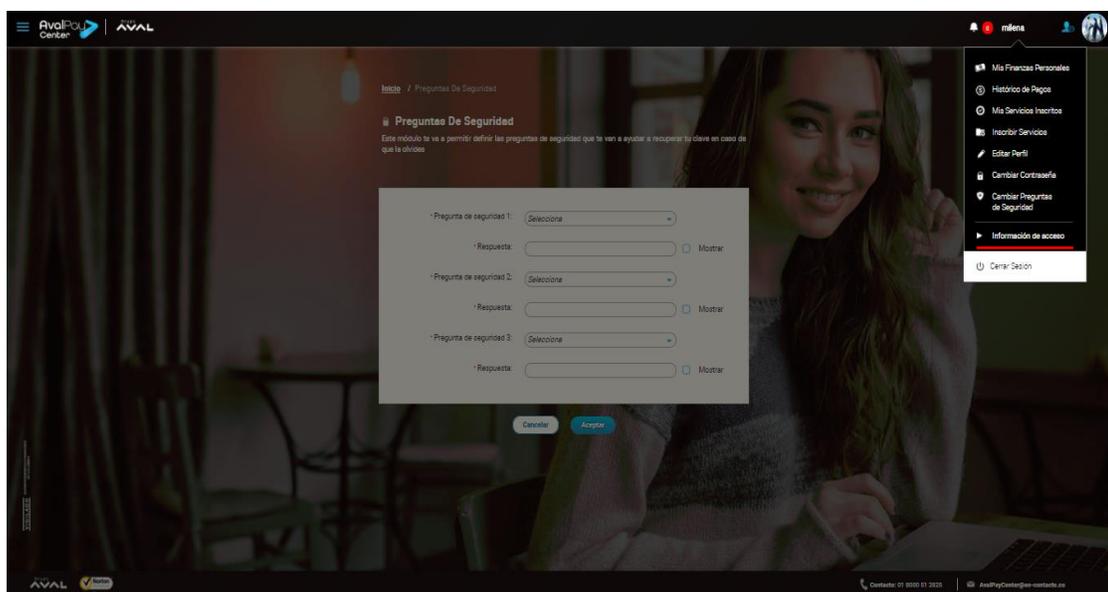


- Una vez validada la pregunta de seguridad, llegará a tu correo una clave temporal, la cual debes ingresar junto con la nueva contraseña. Después de este procedimiento puedes ingresar nuevamente al portal utilizando la nueva contraseña.

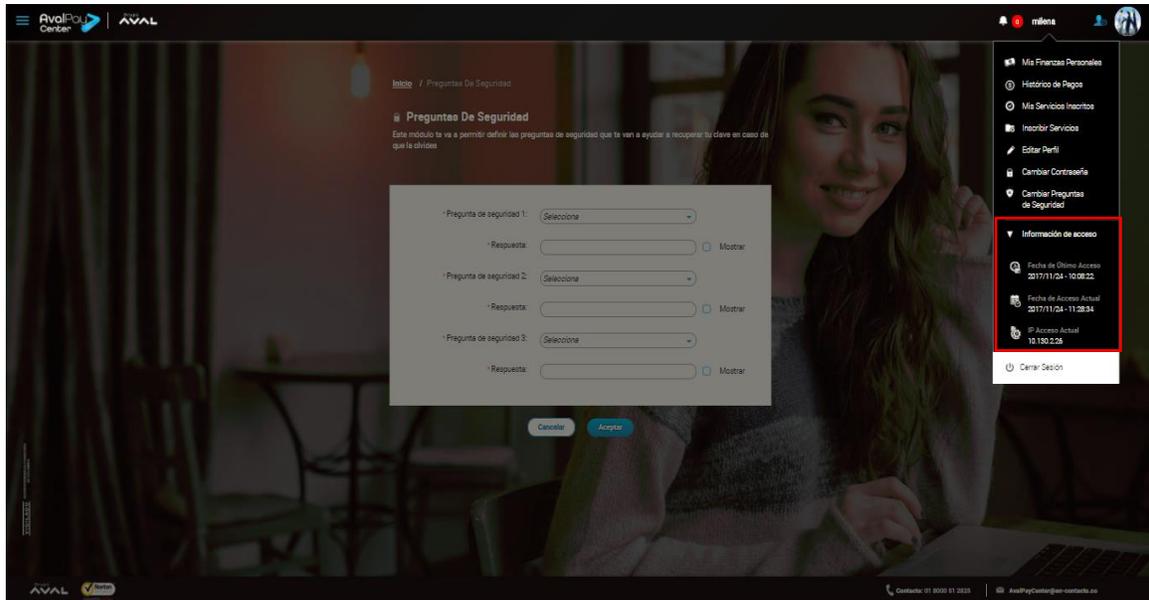
### 5.13 Información de Acceso

La opción de 'información de Acceso' está dispuesta para que puedas identificar los últimos ingresos a *AvalPay Center*, con el fin de que mantengas un control acerca de tus ingresos y manejo de cuentas virtuales.

- Selecciona en el menú la opción "Información de Acceso".



- Se desplegará en el mismo menú la información necesaria para conocer los accesos a *AvalPay Center* desde la cuenta de tu usuario, allí podrás identificar: fecha de último acceso, fecha de acceso actual e IP de acceso actual.



## 6 GENERALIDADES DE AVALPAY CENTER - CLIENTES

Adicionalmente en AvalPay Center podrás encontrar las siguientes funcionalidades informativas que harán que tu experiencia en el portal sea más satisfactoria.

### 6.1 ¿Cómo Funciona?

En esta opción podrás consultar cuando desees, el paso a paso para poder realizar tus pagos de forma fácil y segura. Además, encontrarás la descripción de todos los beneficios que tiene nuestro portal para ti y por último te damos a conocer los medios de pago que tenemos para ti.

**¿Cómo Funciona?**

En los Bancos Aval te damos la opción de pagar tus facturas de servicios públicos y privados desde cualquier lugar, para que no pierdas ningún momento de tu vida.

**¡AHORRA TIEMPO Y FACILITA TU VIDA!**

**Paso a paso para pagar**

- PASO 1**  
Busca tu servicio o empresa  
Puedes realizar la búsqueda de la empresa o convenio a pagar desde el buscador, o si prefieres una búsqueda más detallada puedes realizarla por categorías desde la opción "¿Qué puedo pagar?".
- PASO 2**  
Digita tus datos de pago  
Encontrarás una imagen de la factura en la mayoría de las empresas a pagar, que te indicará cuál es el dato de referencia de pago que debes digitar para realizar el pago.
- PASO 3**  
Confirma la información de tu pago  
Debes confirmar la información del pago que vas a realizar, asegurate de que la información este correcta antes de proceder a realizar el pago.
- PASO 4**  
Paga fácil y seguro  
Puedes pagar con Tarjetas Débito de cualquier entidad financiera o Tarjetas de Crédito de Franquicias Visa y MasterCard.  
\*El pago de los servicios esta sujeto a los medios de pago que la empresa tenga habilitados.
- PASO 5**  
Recibe tu comprobante de pago  
Recibirás en tu correo una confirmación del resultado de tu transacción.

**Beneficios**

- En un solo lugar**  
Puedes encontrar múltiples empresas para realizar tus pagos.
- Facilidad, rapidez y comodidad**  
Para pagar desde tu hogar las 24 horas del día 7 días a la semana.
- Servicio GRATUITO**  
Al alcance de todos. Clientes y usuarios de los Bancos de Grupo Aval pueden realizar sus pagos sin restricción.
- Confianza al realizar tus transacciones**  
En un sitio con altos estándares de seguridad que te garantiza la confidencialidad de tu información.
- Configure tus notificaciones**  
Para que te avisemos las fechas de vencimiento de tus facturas, reportemos tus pagos pendientes, y los resultados de tus transacciones realizadas.
- Confirmación**  
En línea de la transacción.

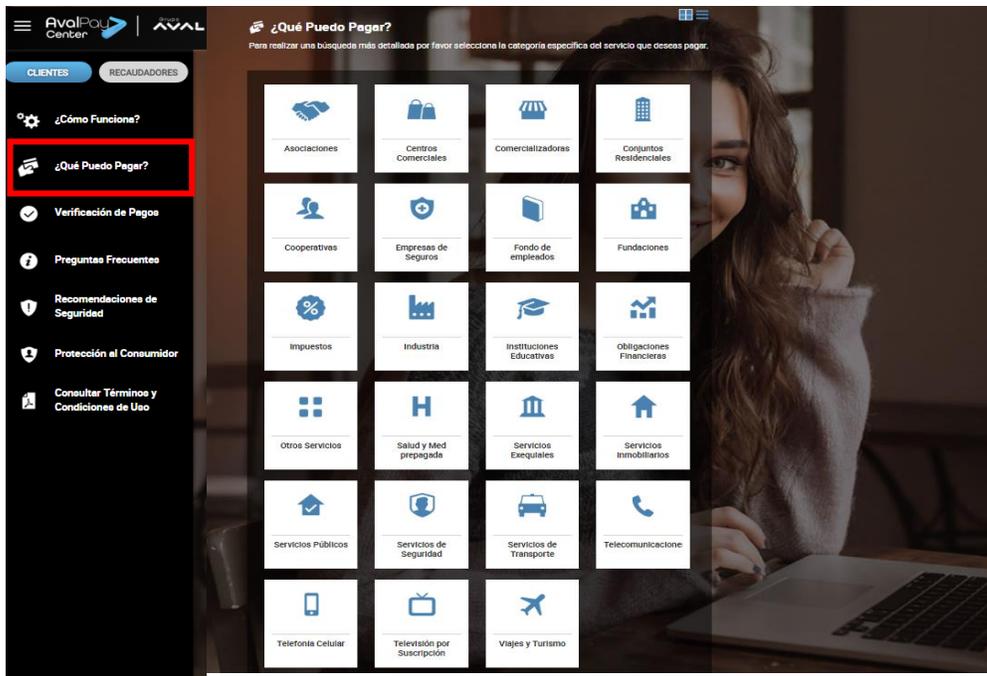
**Medios de Pago\***

BANCOS AVAL	PSE	TARJETA DE CRÉDITO
Tarjetas Débito de Banco AV Villas, Banco de Bogotá, Banco de Occidente y Banco Popular.	Tarjetas Débito de cualquier Entidad Financiera.	Franquicias Visa y MasterCard de cualquier Entidad Financiera.

\* El pago de los servicios está sujeto a los medios de pago que la empresa tenga habilitados.

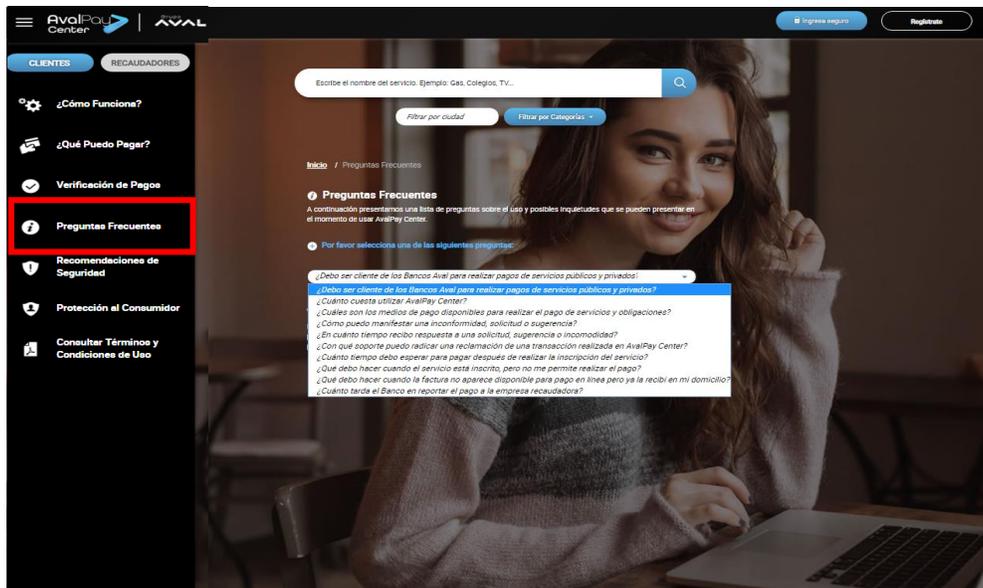
## 6.2 ¿Qué puedo pagar?

En esta opción encontrarás las diferentes categorías que creamos para ti y en donde podrás encontrar los convenios disponibles para realizar tus pagos.



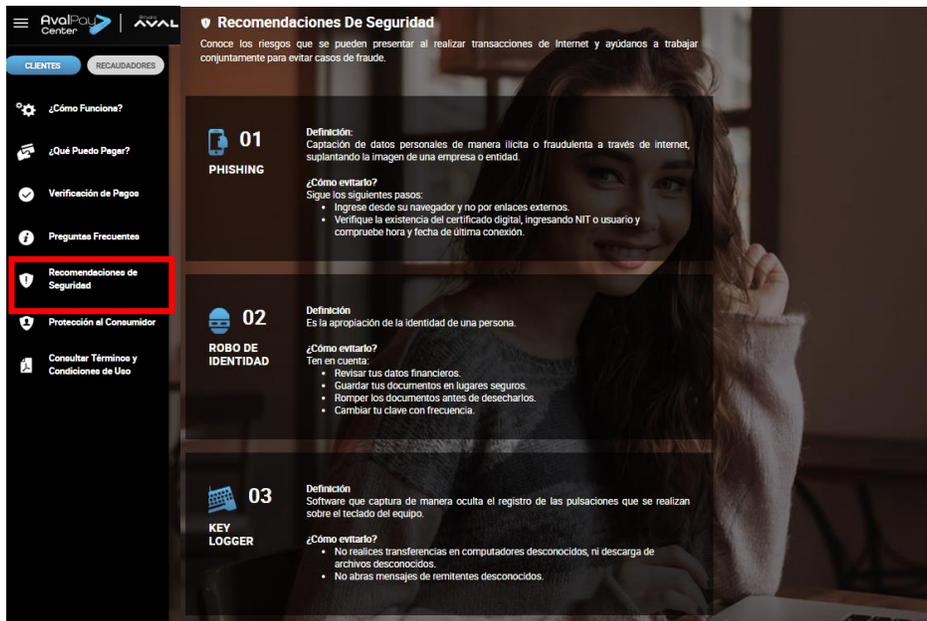
### 6.3 Preguntas Frecuentes

En esta opción encontrarás la respuesta algunas inquietudes que puedan presentarse durante tu visita en nuestro portal.



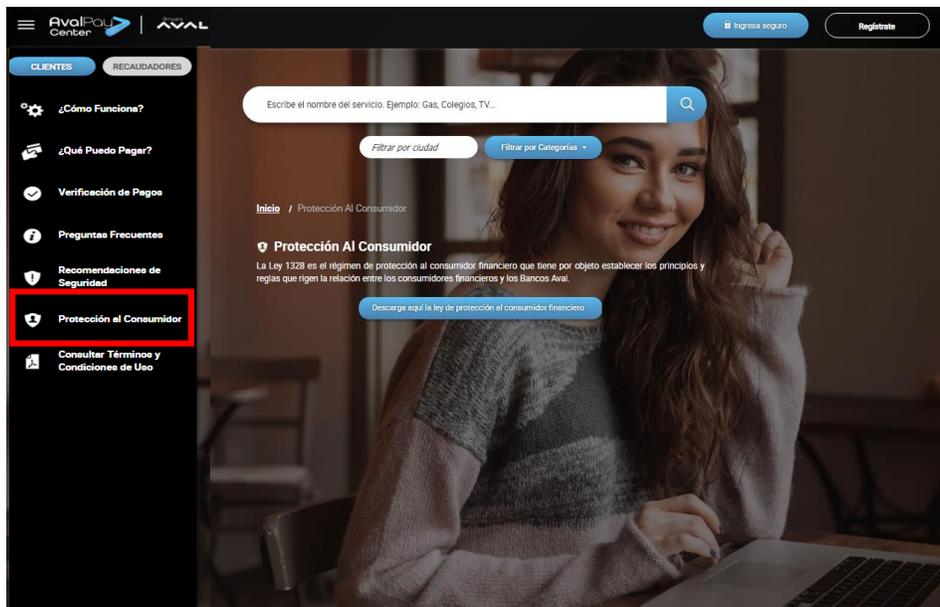
### 6.4 Recomendaciones de Seguridad

Para nosotros es muy importante la seguridad en tus transacciones, por esto te mostramos en esta opción recomendaciones de seguridad.



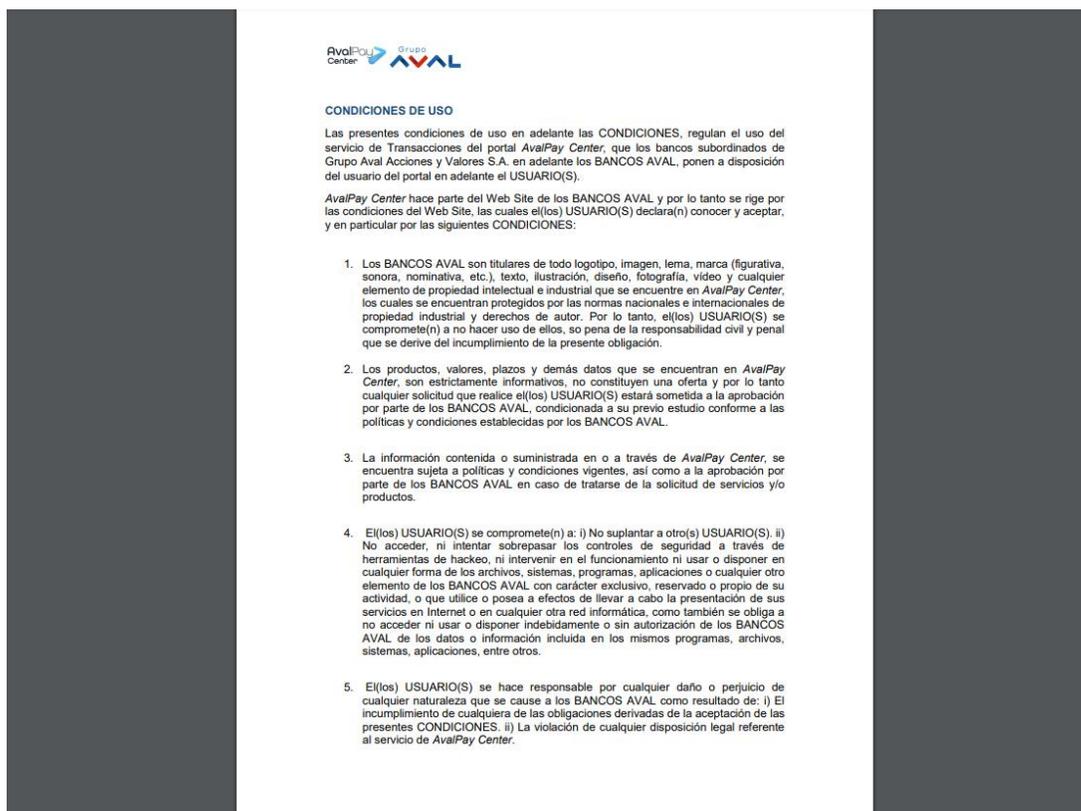
## 6.5 Protección al consumidor

Cuando requieras consultar los lineamientos que fueron creado para la protección al consumidor, en esta opción podrás consultarlo cuando desees.



## 6.6 Consultas Términos y condiciones de uso

Por último, podrás consultar las condiciones de uso que regulan el uso del servicio de Transacciones del portal AvalPay Center.



**AvalPay Center** 

**CONDICIONES DE USO**

Las presentes condiciones de uso en adelante las CONDICIONES, regulan el uso del servicio de Transacciones del portal *AvalPay Center*, que los bancos subordinados de Grupo Aval Acciones y Valores S.A. en adelante los BANCOS AVAL, ponen a disposición del usuario del portal en adelante el USUARIO(S).

*AvalPay Center* hace parte del Web Site de los BANCOS AVAL y por lo tanto se rige por las condiciones del Web Site, las cuales el(los) USUARIO(S) declara(n) conocer y aceptar, y en particular por las siguientes CONDICIONES:

1. Los BANCOS AVAL son titulares de todo logotipo, imagen, lema, marca (figurativa, sonora, nominativa, etc.), texto, ilustración, diseño, fotografía, vídeo y cualquier elemento de propiedad intelectual e industrial que se encuentre en *AvalPay Center*, los cuales se encuentran protegidos por las normas nacionales e internacionales de propiedad industrial y derechos de autor. Por lo tanto, el(los) USUARIO(S) se compromete(n) a no hacer uso de ellos, so pena de la responsabilidad civil y penal que se derive del incumplimiento de la presente obligación.
2. Los productos, valores, plazos y demás datos que se encuentran en *AvalPay Center*, son estrictamente informativos, no constituyen una oferta y por lo tanto cualquier solicitud que realice el(los) USUARIO(S) estará sometida a la aprobación por parte de los BANCOS AVAL, condicionada a su previo estudio conforme a las políticas y condiciones establecidas por los BANCOS AVAL.
3. La información contenida o suministrada en o a través de *AvalPay Center*, se encuentra sujeta a políticas y condiciones vigentes, así como a la aprobación por parte de los BANCOS AVAL en caso de tratarse de la solicitud de servicios y/o productos.
4. El(los) USUARIO(S) se compromete(n) a: i) No suplantar a otro(s) USUARIO(S), ii) No acceder, ni intentar sobrepasar los controles de seguridad a través de herramientas de hackeo, ni intervenir en el funcionamiento ni usar o disponer en cualquier forma de los archivos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento de los BANCOS AVAL con carácter exclusivo, reservado o propio de su actividad, o que utilice o posea a efectos de llevar a cabo la presentación de sus servicios en Internet o en cualquier otra red informática, como también se obliga a no acceder ni usar o disponer indebidamente o sin autorización de los BANCOS AVAL de los datos o información incluida en los mismos programas, archivos, sistemas, aplicaciones, entre otros.
5. El(los) USUARIO(S) se hace responsable por cualquier daño o perjuicio de cualquier naturaleza que se cause a los BANCOS AVAL como resultado de: i) El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de la aceptación de las presentes CONDICIONES. ii) La violación de cualquier disposición legal referente al servicio de *AvalPay Center*.