

MANUAL DE USO - BANCA DIGITAL

BANCA MÓVIL

Contenido

1. Introducción a Banca Digital 1
2. Primer ingreso y dispositivo principal 1
3. Inicio de sesión con huella/rostro 6
4. ¿Olvidaste tu contraseña? 7
5. Consultas 8
5.1 Consulta de saldos 8
5.2 Consulta de movimientos 9
5.3 Consulta de préstamos 10
5.4 Consulta de tarjeta de crédito 12
6. Personaliza tu Banca Digital 13
6.1 Configuración de notificaciones 13
6.2 Cuentas visibles 15
6.3 Personalización de Mis preferencias 16
6.4 Límites en Banca Digital 18
7. Administración de usuario 19
7.1 Cambio de contraseña 19
7.2 Preguntas de seguridad 20
7.3 Imagen de seguridad 21
8. ¿Cómo realizas tus operaciones en Banca Digital? 21
9. Cobros y pagos con QR – Nuevas funcionalidades 23
9.1 Pagar QR 25
9.2 Cobrar con QR 26
10. Transferencias 27
11. Pago de servicios 27
11.1 Afiliación y uso de débito automático para pago de servicios 28
12. Descubre otros servicios 29
13. Anexo: Seguridad adicional 31

1. Introducción a Banca Digital

Te presentamos nuestra Banca Digital FIE, con un entorno diseñado para facilitar la administración de tus cuentas y para que completes tus operaciones bancarias con facilidad.

La aplicación de banca móvil está dirigida a personas naturales que tengan una cuenta o producto activo en Banco FIE y se encuentren afiliadas previamente.

Puedes abrir tu cuenta y afiliarte a Banca Digital visitando cualquiera de nuestras agencias o por medio de la apertura de Cuenta Digital en línea.

2. Primer ingreso y dispositivo principal

Para empezar en Banca Digital sigue estos pasos y presta atención a las recomendaciones para su uso seguro.

2.1 Descarga la aplicación de banca móvil en tu celular desde la tienda de aplicaciones oficial para el sistema operativo de tu dispositivo buscando Banco FIE, disponible para Android, IOS y HARMONY OS.



IMPORTANTE – POR TU SEGURIDAD:

Descarga la aplicación de banca móvil únicamente de las tiendas oficiales según el sistema operativo de tu dispositivo. Verifica que el desarrollador de la aplicación sea Banco FIE S.A.

Por ningún motivo debes instalar aplicaciones de otras páginas, enlaces enviados por correo, redes sociales u otros.

No instales aplicaciones de fuentes desconocidas en el celular que utilizarás para tu Banca Digital.

2.2 Abre la aplicación y en la pantalla de inicio de sesión anota el USUARIO TEMPORAL que recibiste al momento de afiliarte y selecciona **Continuar**.



2.3 En contraseña, ingresa la contraseña temporal que recibiste en tu correo electrónico, recuerda que la validez de esta contraseña temporal es de 7 días a partir de tu afiliación.



Lee y acepta los términos y condiciones de uso.

2.4 A continuación, establece tu USUARIO y CONTRASEÑA, recuerda que ambos datos son necesarios para ingresar a Banca Digital, esta información es de uso personal y no la compartas con nadie.



Tu contraseña debe tener una extensión entre 8 y 12 caracteres y debe contener al menos una letra mayúscula, minúscula, número y un carácter especial, por ejemplo: # % $.

2.5 Selecciona tu imagen de seguridad y recuerda validarla siempre que ingreses a tu Banca Digital.



2.6 En la siguiente pantalla establece tus preguntas y respuestas de seguridad, en las primeras dos, seleccionas la pregunta y respuesta de la lista que se desplegará y para la tercera establece tú la pregunta y respuesta.



2.7 Registrar tu celular y establécelo como el dispositivo principal, de esta manera, las claves temporales se autocompletarán para autorizar tus operaciones.



Recibirás un mensaje de confirmación de tu primer ingreso, acepta e inicia sesión con tu USUARIO y CONTRASEÑA establecidos.

IMPORTANTE - EQUIPO CELULAR REGISTRADO EN EL BANCO:

- Recuerda que solo puedes tener un dispositivo principal a la vez. Puedes cambiar de dispositivo principal con los siguientes pasos:
- Instala la aplicación e inicia sesión en el dispositivo que quieres agregar a tu lista de dispositivos.
- Sigue los pasos para registrar el nuevo dispositivo completando tus preguntas de seguridad, se confirmará el registro del dispositivo.
- Inicia sesión en el dispositivo principal activo.
- Selecciona la opción Dispositivos en el menú Más, se mostrará la lista de dispositivos en los que iniciaste sesión y realizaste su registro.



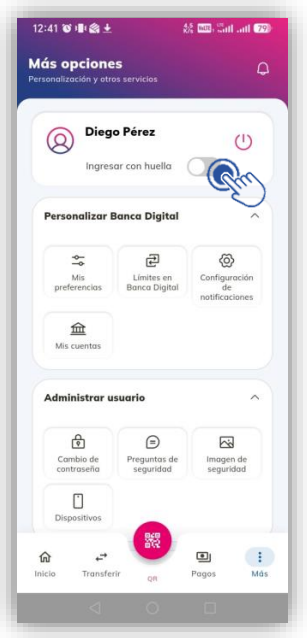
- Selecciona el dispositivo que deseas establecer como nuevo dispositivo principal, y elije Establecer como dispositivo principal.
- Se mostrará el mensaje de confirmación de cambio de dispositivo principal y se cerrará la sesión.
- En caso de que no cuentes con tu dispositivo principal, visita una de nuestras agencias y solicitar el registro de un nuevo dispositivo.

3. Inicio de sesión con huella/rostro

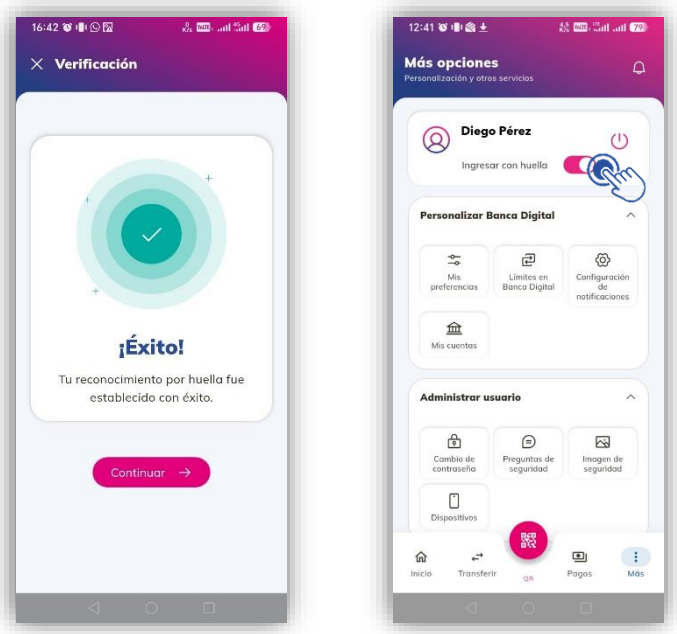
Activa el inicio de sesión con huella/rostro para ingresar más rápidamente con los siguientes pasos:

3.1 Inicia sesión en Banca Digital y selecciona la opción Más del menú inferior.

3.2 Selecciona la opción Ingresar con huella/rostro.



3.3 A continuación, coloca tu huella o escanea tu rostro, recibirás la confirmación y el ingreso quedará habilitado. La próxima vez que inicies sesión selecciona Ingresa con huella.



4. ¿Olvidaste tu contraseña?

Si olvidaste tu contraseña, la puedes reestablecer siguiendo los siguientes pasos:

- Ingresa tu USUARIO y selecciona Continuar.
- En la pantalla de contraseña selecciona la opción ¿Olvidaste tu contraseña?
- A continuación, responde tus PREGUNTAS DE SEGURIDAD y establece una nueva contraseña.
- Se mostrará un mensaje de confirmación, a continuación, inicia sesión normalmente con tu Usuario y la nueva Contraseña que estableciste.



La aplicación te pide un cierto nivel de contraseña requerido.

Si no recuerdas tu Usuario o las respuestas de tus preguntas de seguridad visita cualquiera de nuestras agencias.

5. Consultas

5.1 Consulta de saldos

Al iniciar sesión encontrarás la pantalla principal compuesta por el encabezado con el saludo, los accesos al centro de notificaciones y el icono para el asistente de voz en la parte derecha.

Debajo, se muestra el resumen que agrupa tus productos financieros por tipo, como ser cuentas, cripto FIE, DPF, préstamos y tarjetas de crédito. Puedes desplazar a izquierda y derecha para intercambiar entre los grupos o bien seleccionar el grupo en la parte inferior.



En tu página principal, si tienes más de un producto del mismo tipo se mostrarán como recuadros sobrepuestos para que puedas intercambiar entre ellos desplazando hacia arriba y hacia abajo para ver su saldo.

Dentro del recuadro de la cuenta encontrarás botones para actualizar y ocultar el saldo.



En tu pantalla principal desplaza en tu resumen de izquierda a derecha hasta encontrar la cuenta quieres consultar.





En la parte central de la pantalla encontrarás la barra de accesos, que contiene accesos rápidos a diferentes operaciones que puedes personalizar.

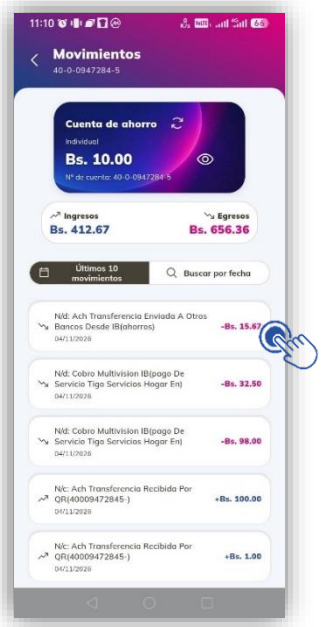
5.2 Consulta de movimientos

En las opciones de la parte central selecciona la opción Últimos 10 movimientos.

Se mostrará en el cuadro la cuenta seleccionada con el saldo de la cuenta.

Debajo se mostrará el resumen de ingresos y egresos del mes.

Se mostrarán tus últimos diez movimientos, selecciona cualquier movimiento para ver el detalle de la transacción.





En la opción Buscar por fecha puedes hacer una búsqueda filtrando el tipo de movimiento y estableciendo un rango de fechas.

5.1 Estado de cuenta

En tu pantalla principal desplaza en tu resumen hasta encontrar la cuenta o producto que quieres consultar.

En las opciones de la parte central selecciona la opción Estado de cuenta del último mes para descargar tu estado de cuenta.

Puedes obtener estados de cuentas de meses pasados en el filtro de búsqueda de movimientos.

5.3 Consulta de préstamos

Si cuentas con un préstamo, con tu Banca Digital puedes realizar tus consultas y pagos por el monto que desees.

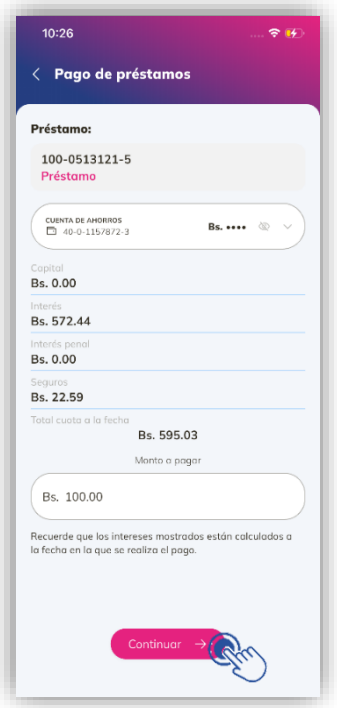
Consulta de detalles de préstamo, en la pantalla principal, en tu resumen de productos, selecciona Préstamos para ver el grupo de tus préstamos vigentes.

Selecciona un préstamo para ver los datos generales, para ver saldos y otros detalles de tu préstamo o descargar un detalle de tu plan de pagos selecciona Detalle del préstamo.





Pago de préstamo, para realizar un pago de préstamo selecciona la opción PAGOS en tu menú inferior y la opción PAGO DE PRÉSTAMOS.



Selecciona la cuenta de donde se debitarán los fondos, cambia el monto a pagar en caso de que requieras realizar el pago por un monto diferente al calculado por el sistema.

En caso de que el monto que desees pagar sea menor o igual al calculado por el sistema, verifica los detalles de la operación y completa la clave temporal.

Si el monto a pagar es mayor al a calculado por el sistema, cambiarán las condiciones del plan de pagos vigente por lo que deberás seleccionar:

Reducir el plazo, manteniendo el monto de las cuotas, pero reduciendo el número de pagos a realizar.

Reducir el monto, se mantiene el número pagos, pero se reducirá el monto a pagar en cada pago.

Pago adelantado a capital, el monto adicional cubrirá la(s) siguiente(s) cuota(s) de capital y el interés se calculará sobre el nuevo saldo de capital, se mantendrán las fechas del plan de pagos.

Recibirás la confirmación del pago realizado, descarga el comprobante de la transacción.

5.4 Consulta de tarjeta de crédito

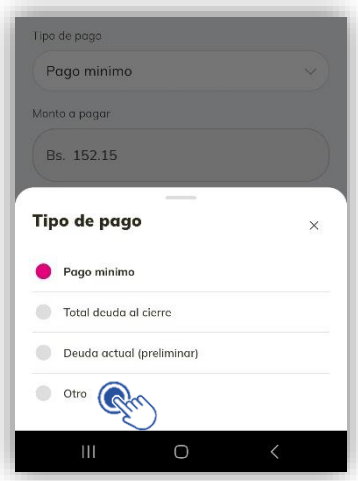
Si cuentas con una tarjeta de crédito, con tu Banca Digital puedes realizar tus consultas de tus gastos y realizar pagos por el monto que desees.

Consulta de detalles de tu tarjeta de crédito, en la pantalla principal, en tu resumen de productos, selecciona Tarjeta de crédito.

En la parte superior se mostrarán los datos generales, para ver saldos y otros detalles de tu tarjeta selecciona Detalles tarjeta de crédito.



Al seleccionar Pagar cuotas, puedes realizar el pago mínimo, la deuda total al cierre, la deuda actual u otro monto que elijas para pagar tu tarjeta de crédito.



6. Personaliza tu Banca Digital

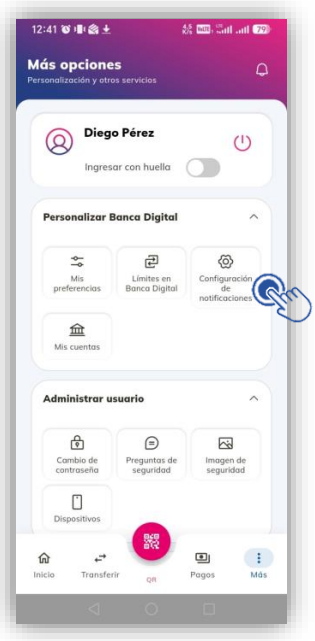


6.1 Configuración de notificaciones

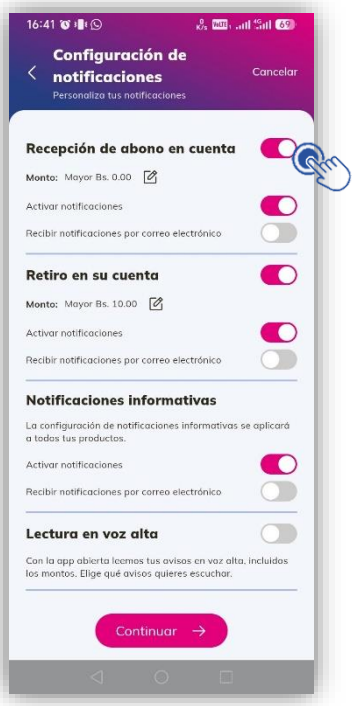
Elige cómo quieres recibir tus notificaciones, por notificación en el celular o por correo electrónico. Configúralas por cada cuenta de ahorros y por tipo de movimiento abonos o débitos.

Activa la lectura en voz alta para escuchar al instante el monto de tus cobros y pagos.

- Selecciona en el menú Más, Configuración de notificaciones.



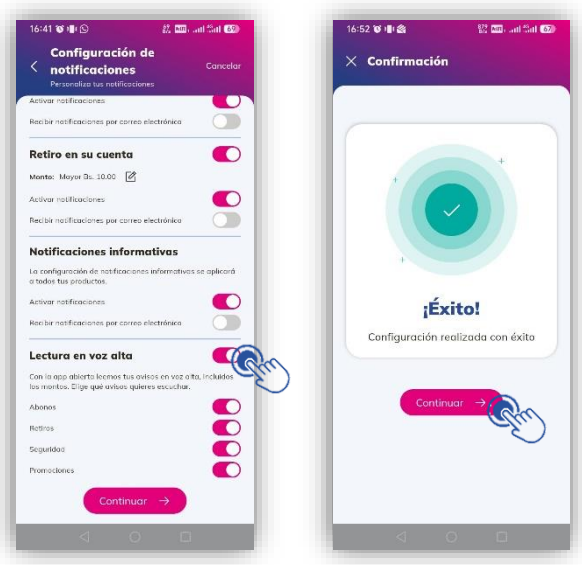
- Selecciona la cuenta para configurar sus notificaciones.



- Habilita Recepción de abono en cuenta para recibir notificaciones cuando se registren abonos en la cuenta seleccionada.
- Establece en monto a partir del cual se notificará y si quieres recibir notificaciones y/o correos electrónicos.
- Habilita Retiro en su cuenta para recibir notificaciones cuando se registren retiros en la cuenta seleccionada.
- Establece en monto a partir del cual se notificará y si quieres recibir notificaciones y/o correos electrónicos.

- En **Notificaciones informativas** puedes activar la recepción de noticias y promociones del Banco.

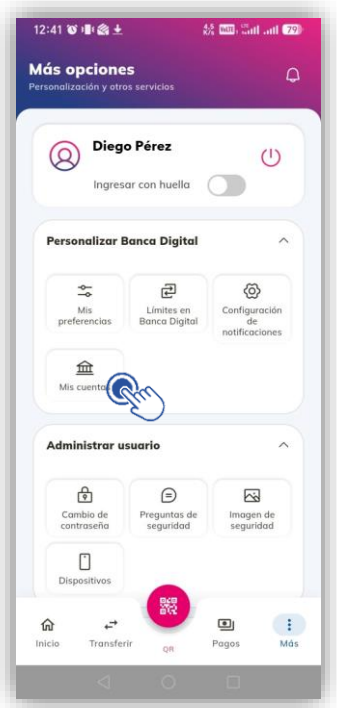
- Activa la opción de Lectura en voz alta para que puedas escuchar en tu teléfono la notificación de voz anunciando el monto que fue abonado o retirado en tus cuentas, así como notificaciones de seguridad y promociones.



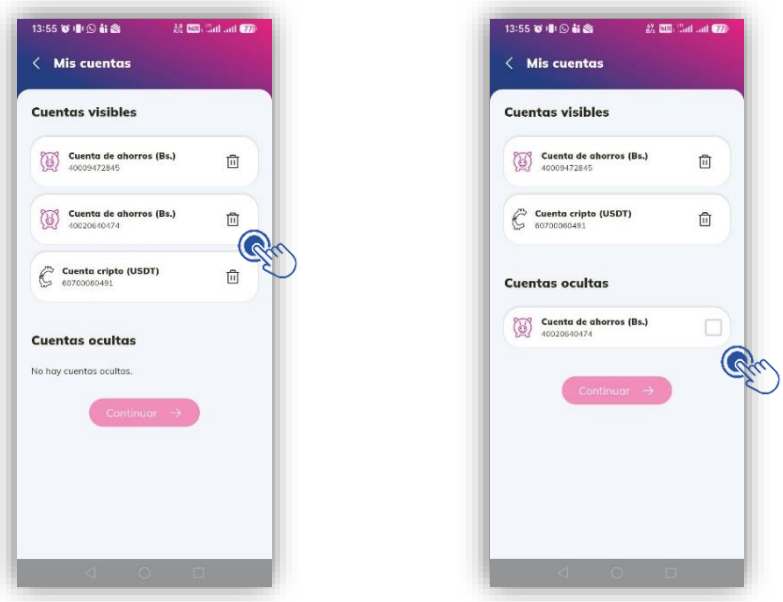
6.2 Cuentas visibles

Puedes personalizar las cuentas quieres que sean visibles en tu Banca Digital con los siguientes pasos:

Selecciona en el menú inferior Más y en el grupo Personalizar Banca Digital selecciona Mis cuentas.



Se mostrará la lista de cuentas y productos visibles en tu Banca Digital, selecciona el icono eliminar para que tu cuenta deje de ser visible en Banca Digital, pasará a la lista de cuentas ocultas en Banca Digital.



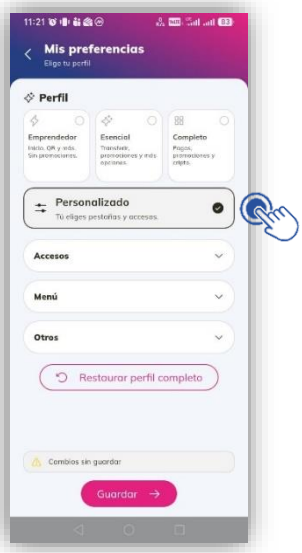
Selecciona Continuar para guardar la nueva configuración de visibilidad.

Para volver a hacer visible una cuenta en tu Banca Digital marca la cuenta en la lista de cuentas ocultas.

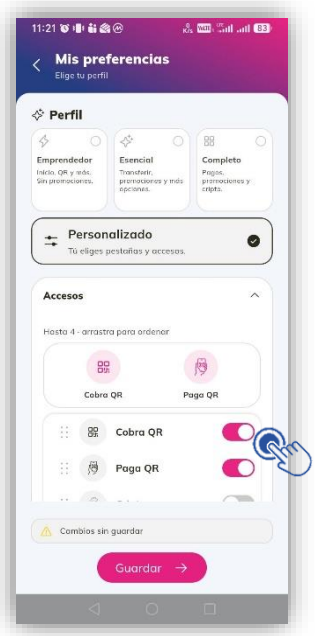
6.3 Personalización de Mis preferencias

A continuación, en el grupo Personalizar Banca Digital, selecciona Mis Preferencias.

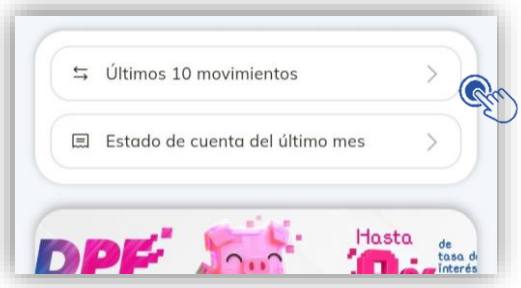
Selecciona la opción de perfil: Personalizado.



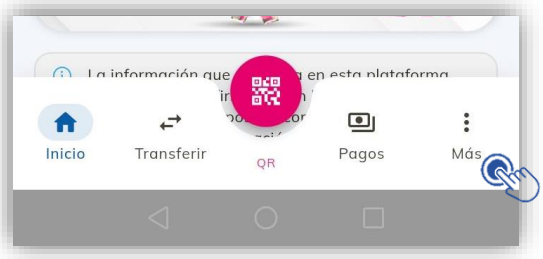
En el grupo Accesos encuentra la lista de accesos habilitados, puedes elegir y arrastrar los accesos para personalizar tu barra de accesos, puedes desactivar todos los accesos para que ya no sea visible la barra de accesos en tu pantalla principal.



Debajo encontrarás las consultas, operaciones y detalles que puedes generar con tu cuenta seleccionada como consultas de movimientos o la generación de tu estado de cuenta.



En la parte inferior encontrarás el menú de navegación con las opciones de Transferencias, QR, Pagos y Más, puedes personalizar las opciones que quieras ver en tu menú de navegación.

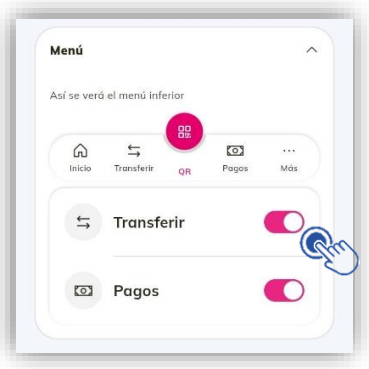


Para personalizar las opciones de tu menú inferior selecciona la opción Más del menú inferior.

A continuación, en el grupo Personalizar Banca Digital, selecciona Mis Preferencias.

Selecciona la opción de perfil: Personalizado.

En el grupo Menú encuentra la lista de opciones habilitadas, puedes elegir si quieres desactivar la vista de Transferir y Pagos en tu menú inferior.



Selecciona Guardar para guardar tu configuración.

Adicionalmente, puedes seleccionar Otros para desactivar la vista del carrusel de promociones y el asistente de voz.

6.4 Límites en Banca Digital

Para personalizar las opciones de tu menú inferior selecciona la opción Más del menú inferior.

A continuación, en el grupo Personalizar Banca Digital, selecciona Límites en Banca Digital.



Puedes establecer:

Límites por transacción, que es el monto máximo que puedes utilizar en cada transacción.

Límite diario acumulado que es el monto total que puedes utilizar diariamente para tus transacciones en Banca Digital.

En Banca Digital puedes ampliar tu límite hasta Bs. 100,000, en caso de requerir un límite mayor puedes solicitarlo en cualquiera de nuestras agencias.

7. Administración de usuario

7.1 Cambio de contraseña

Selecciona en la opción Más, dentro de la sección Administrar usuario, la opción Cambio de contraseña.

En la pantalla ingresa la contraseña actual y a continuación establece una nueva contraseña. Por tu seguridad te recomendamos cambiar tu contraseña al menos cada 90 días.



7.2 Preguntas de seguridad

Selecciona en la opción Más, dentro de la sección Administrar usuario, la opción preguntas de seguridad para establecer nuevas preguntas y respuestas de seguridad.

En la pantalla selecciona 2 preguntas de la lista de preguntas con su respectiva respuesta, en la tercera pregunta, escribe la pregunta y su respuesta.

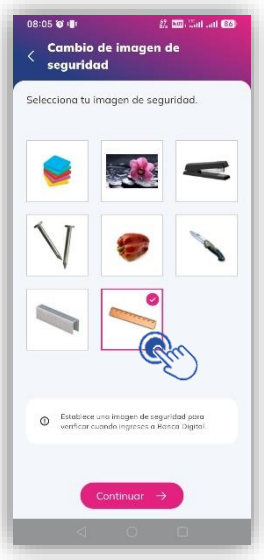


Recuerda que tus preguntas y respuestas de seguridad te sirven para establecer una nueva contraseña en caso de que olvides tu contraseña y también te sirven para registrar un nuevo dispositivo en Banca Digital.

7.3 Imagen de seguridad

Selecciona en la opción Más, dentro de la sección Administrar usuario, la opción Imagen de seguridad.

En la pantalla selecciona una nueva imagen de seguridad, recuerda verificar esta imagen antes de ingresar tu contraseña en Banca Digital.



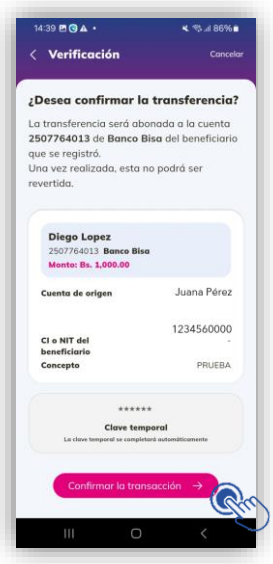
8. ¿Cómo realizas tus operaciones en Banca Digital?

Con los pasos que se describen podrás completar tus operaciones de transferencias, pagos con QR, pagos de servicios, préstamos y más.

8.1 **Ingresa la información para tu operación**, selecciona tu operación y completa los campos requeridos, por ejemplo, cuenta de destino para una transferencia, el número de teléfono para un pago de servicios, el monto u otros.



8.2 **Verifica los datos de tu operación**, en este punto puedes volver para cambiar algún dato, en caso de que los datos estén correctos y una vez que se autocomplete la clave temporal en tu dispositivo principal selecciona **Confirmar** para procesar tu operación.



8.3 Recibirás la confirmación con el resumen de la operación efectuada, puedes compartir tu comprobante.



8.4 Mantente al tanto de cada operación con notificaciones sonoras y visuales enviadas a tu celular. Además, puedes escuchar en voz alta el monto de tus cobros y pagos. Personaliza tus notificaciones en el menú **Más**.

9. Cobros y pagos con QR – Nuevas funcionalidades

Al iniciar tu Banca Digital encontrarás en la pantalla de inicio los botones de Cobrar QR y pagar QR rápidos los cuales tienen la siguiente utilidad.

Cobrar QR, al seleccionar se mostrará de inmediato un QR de cobro cuyo destino de los pagos será tu cuenta principal QR, es decir, la cuenta predeterminada.



Pagar QR, al seleccionar se solicitará que ingreses con huella/rostro o con usuario y contraseña.

Una vez se valide tu ingreso, se habilitará la opción de pago QR con la cámara de tu dispositivo. Una vez leas o abras el QR podrás realizar el pago con tu cuenta principal QR.

Para establecer tu Cuenta principal QR, inicia sesión y selecciona la opción QR.

Selecciona la opción Cuenta principal QR, se mostrará la lista de tus cuentas con la cuenta predeterminada seleccionada, puedes cambiar por la cuenta que quieras utilizar como cuenta predeterminada para tus cobros y pagos rápidos QR.





Recuerda que cuentas con las opciones de cobrar y pagar con QR al abrir Banca Digital, también en la opción QR del menú inferior y en la barra de accesos una vez que inicies sesión.

9.1 Pagar QR

Selecciona la opción PAGAR/ESCANEAR QR para realizar el pago de un QR, se habilitará la cámara de tu dispositivo, escanea el QR o selecciona ABRIR DESDE GALERÍA si recibiste la imagen del QR.



- **Pago por aproximación**

Si tu celular cuenta con NFC, en las opciones Cobra QR y Paga QR se mostrará en la parte superior de la pantalla la opción NFC, que permite el pago por aproximación de dispositivos sin necesidad de generar ni escanear un QR.

Para realizar un pago por aproximación, deben habilitar la opción NFC tanto quien realiza el cobro como quien realiza el pago, este medio de pago está habilitado solamente entre usuarios de Banca Digital FIE.



9.2 Cobrar con QR

- La opción cobrar/crear QR te permite generar un nuevo código QR que podrás compartir en tu pantalla, como una imagen a través de tus redes sociales o imprimirlo y exhibirlo en tu comercio así podrás recibir fácilmente los pagos en tu cuenta FIE.
- Selecciona cobrar/crear QR, a continuación, establece las características del QR.
- Selecciona la cuenta que recibirá los pagos QR
- Establece el monto que cobrarás, también puedes dejar el monto en blanco para que quien pague el QR ingrese el monto a transferir.
- Establece la fecha de vencimiento del QR por hasta dos años, recuerda que pasada esta fecha ya no se podrá utilizar el QR para realizar pagos.
- Por último, seleccionar la opción ¿uso único? hará que el código QR solamente se pueda pagar una vez, recuerda no habilitar esta opción para que el QR se pueda utilizar por varias personas.

- **Funciones por voz**

Banca Digital FIE incorpora funciones por voz, para permitirte la navegación entre las diferentes opciones en Banca Digital utilizando tu voz, a continuación, te explicamos donde encuentras estas opciones.

Al abrir Banca Digital, en la pantalla de inicio encontrarás la opción Ayuda por voz, selecciona para habilitar el micrófono de tu celular.

Puedes decir Pagar o Cobrar para que seas dirigido directamente a las pantallas de pago y cobro con QR para completar tu operación.

De la misma manera, una vez que inicies sesión, cuentas con un asistente de voz.

Encontrarás en la parte superior el icono de micrófono, selecciona para iniciar el micrófono.

Se inicia el asistente de navegación por voz, puedes decir, por ejemplo: pago de servicios, consulta de movimientos, transferir y el asistente te llevará directamente a la opción que solicitaste.

10. Transferencias

En el menú de opciones se encuentra **transferencias**, selecciona la opción para registrar y transferir fondos desde tus cuentas de forma rápida.

1. Selecciona nuevo beneficiario para iniciar el registro de un nuevo destinatario de las transferencias.
2. Selecciona el banco al cual quieres transferir.
3. Ingresa el número de la cuenta y la información solicitada. Ingresa la clave temporal enviada a tu correo electrónico o aguarda a que se autocomplete en tu dispositivo principal.

- **Realizar transferencia**
  1. Selecciona el beneficiario de la lista.
  2. Selecciona tu cuenta de donde transferirás los fondos.
  3. Ingresa el monto a transferir.
  4. Escribe el concepto de la transferencia y presiona el botón continuar.
  5. Verifica y selecciona confirmar transacción, se mostrará la confirmación la transacción realizada.

11. Pago de servicios

Con tu Banca Digital puedes pagar al instante un gran número de servicios básicos, electricidad, agua, gas, telefonía y mucho más.

1. Selecciona la opción Pagos en el menú inferior y elije Pago de servicios, se mostrará la lista de servicios guardados previamente, si ya guardaste un pago anterior elígelo directamente de la lista.
2. En caso de un nuevo pago de servicio, selecciona nuevo pago.
3. Selecciona una categoría de la lista y la empresa a pagar.
4. Selecciona el criterio de búsqueda para la deuda del servicio que, dependiendo del servicio puede ser tu número de carnet, código de cliente, número de teléfono, medidor, etc.
5. Ingresa el valor de búsqueda y selecciona continuar.
6. Verifica que el resultado corresponda al servicio que deseas pagar y selecciona la(s) deudas a cancelar, a continuación, selecciona la cuenta de donde realizarás el pago y selecciona continuar.
7. Verifica y confirma tu pago.
8. Se mostrará el mensaje de confirmación del pago realizado y dependiendo del servicio, descarga tu factura o comprobante de pago.

11.1 Afiliación y uso de débito automático para pago de servicios

Con las opciones de registro y débito automático en pago de servicios podrás, guardar la información de los servicios que pagas en una lista para que pagar la próxima vez sea aún más fácil.

Podrás programar el pago de servicios para que el sistema realice el pago por ti en las fechas que establezcas.

- Una vez realizada la búsqueda e identificada la empresa y el servicio (teléfono, medidor, código de cliente) a pagar en la pantalla de pago de servicios selecciona el botón guardar pago.

- Ingresa el alias para registrar el servicio en la lista de pagos guardados y presiona guardar, verifica la información y completa la clave temporal.
- Si además de guardar la información del servicio deseas programar el pago automático del servicio en meses posteriores selecciona el botón programar pago automático.
- Ingresa los datos solicitados según el servicio y acepta los términos y condiciones para programar el servicio de débito automático.

  Se mostrará la ventana para establecer el periodo durante el que se realizará el pago automático, así como el día de cada mes en el que el sistema realizará el pago.

1. Verifica la programación y recuerda mantener saldo suficiente en tu cuenta para que pueda efectuarse el pago.
2. Completa la clave temporal, selecciona continuar.
3. Se mostrará un mensaje de confirmación del registro de programación e información del servicio guardado.
4. Recuerda que no se realizó ningún pago, se guardó la información del servicio y se estableció una programación para pagos.

12. Descubre otros servicios

En la opción Más puedes descubrir otros servicios como la administración de tarjetas de débito, envío de giros, Cripto FIE, FIE Global y la opción de ayuda donde encontrarás guías de Banca Digital y la opción de reclamos.

- **Administración de la tarjeta de débito**

Con tu Banca Digital puedes administrar tu(s) tarjeta(s) de débito en cualquier momento para habilitar las compras por internet, modificar tus límites de retiros y compras, así como bloquear rápidamente una tarjeta extraviada.

En el menú Más, selecciona la opción Administración de tarjeta de débito

- COMPRAS POR INTERNET
  1. Elije compras por internet
  2. Selecciona una tarjeta de débito de tu lista de tarjetas activas, selecciona habilitar compras por internet y establece el periodo en que se habilitarán las compras por internet para tu tarjeta.
- LÍMITES DIARIOS
  1. Elije límites diarios para establecer los montos máximos diarios de retiros en cajeros automáticos y de pago en comercios (POS) con tu tarjeta de débito.
  2. Selecciona la tarjeta de débito a configurar, verifica los límites establecidos tanto para cajero automático como para pagos en comercios (POS), selecciona los nuevos límites y presiona continuar.
- BLOQUEO DE TARJETA
  1. Elije bloqueo de tarjeta y selecciona la tarjeta de débito a bloquear.
  2. Tienes dos opciones de bloqueo,
  3. Selecciona bloqueo definitivo y selecciona el motivo de bloqueo que puede ser por robo o por pérdida o extravío.
  4. Verifica la operación y completa la clave temporal, se mostrará la pantalla de confirmación del bloqueo.
  5. Selecciona bloqueo temporal, elije la tarjeta de débito a bloquear y establece la duración del bloqueo que puede ser hasta un máximo de 58 días.

- **Emisión de giros nacionales**

El servicio de giros te permite enviar dinero a una persona registrando la información de su documento de identidad para que pueda ser cobrado en cualquiera de nuestros puntos de atención del departamento seleccionado a nivel nacional.

Para crear un nuevo giro nacional, selecciona la opción Más y a continuación la opción Giros.

- Se mostrarán los campos para el registro del beneficiario, selecciona el tipo de documento de identidad y el número.
- Registra los nombres y apellidos de la misma manera como se registran en el documento de identidad.
- Completa la información de dirección y teléfono del beneficiario para que comuniquemos la recepción del giro.
- En la siguiente pantalla selecciona la cuenta de donde se debitarán los fondos e ingresa el monto del giro.
- Selecciona el departamento donde se cobrará el giro e ingresa el concepto del envío. Selecciona continuar.
- Verifica los datos del giro, así como la comisión que se cobrará y selecciona Confirmar transacción.
- Se mostrará la confirmación de emisión del giro, puedes seleccionar el botón COMPARTIR para enviar el comprobante al beneficiario del giro.

- **Cripto FIE**

Puedes obtener tu cuenta en USDT con apertura ágil y 100% digital, en pocos minutos y sin necesidad de presencia física en oficinas del banco.

Es fácil de usar con transacciones sencillas e intuitivas de compra, venta, envío y recepción de USDT.

Movimiento de USDT entre plataformas Cripto.

- **FIE Global**

Servicio de recepción de dinero desde el exterior, sin costo para quien recibe. Banco FIE no cobra comisiones ni realiza deducciones sobre el monto que recibes.

Recibes tu dinero directamente en tu cuenta de Banco FIE o retíralo en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

13. Anexo: Seguridad adicional

Con la finalidad de brindar lineamientos para orientar a los clientes ante alertas de seguridad relacionadas con acceso a pantalla y grabación de pantalla en Banca Digital se debe considerar el siguiente anexo.

Al iniciar sesión, la aplicación de banca móvil revisa si la pantalla está siendo grabada o si alguna otra aplicación tiene permisos para verla o controlarla. En caso de detectar alguna de estas condiciones, el ingreso se bloquea y se muestra un mensaje informativo según el caso.

Importante: no se trata de un error de usuario o contraseña. Es una restricción de seguridad diseñada para proteger el acceso a la aplicación.

13.1 Identificación del caso

Caso	Mensaje que visualiza el cliente	Acción recomendada
Acceso/control de pantalla	Hay una aplicación de accesibilidad que no pertenece al sistema. Desactívala para continuar con el ingreso.	Desactivar el permiso de accesibilidad de la aplicación detectada.
Acceso/control de pantalla	Detectamos una aplicación con acceso a la pantalla. Por seguridad, tu contraseña actual ya no permite ingresar. Recupérala para definir una nueva.	Desactivar el acceso a pantalla y realizar recuperación de contraseña.
Grabación de pantalla	La pantalla se está grabando. Detén la grabación para ingresar tu contraseña.	Detener la grabación o compartición de pantalla e intentar nuevamente.

13.2 Procedimiento de atención

Caso - Acceso o control de pantalla

- Solicita al cliente salir de Banca Digital FIE.
- Ingresa a configuración/ajustes del dispositivo.
- Ubica accesibilidad o permisos de control de pantalla.
- Desactiva los permisos de aplicaciones ajenas al sistema.
- Confirma que la alerta desapareció.
- Si la aplicación informa que la contraseña ya no permite ingresar, realizar recuperación de contraseña y definir una nueva.

Caso - Grabación de pantalla

- Detener grabación, transmisión o compartición de pantalla.
- Volver a intentar el ingreso.
- No requiere recuperación de contraseña si el mensaje desaparece.

13.3 Escalamiento a Agencia

- Si el cliente no recuerda las respuestas a las preguntas de seguridad.
- Si no es posible desactivar el permiso o identificar la aplicación que genera el bloqueo.

IMPORTANTE:

- Nunca solicitar al cliente que ingrese su usuario o contraseña mientras visualice la alerta “Revisa tu pantalla”
- No solicitar “borrar caché” ni “reinstalar” como primer paso: primero desactivar el permiso o detener la grabación.
- En Android, oriente según marca (Samsung, Xiaomi, Motorola, etc.): la ruta a accesibilidad/configuración/ajustes puede variar.