

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

MANUAL DE USO BANCA MÓVIL

**Banco Promerica
Guatemala**

ACTUALIZACIÓN 2025

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 1 de 166
--------------	---	--------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	PROCEDIMIENTO	3
2.1	INICIO DE SESIÓN	3
2.2	RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA	5
2.3	INGRESAR CON HUELLA	9
2.4	INFORMACIÓN DE PRODUCTOS	12
2.4.1	CUENTA MONETARIA	12
2.4.2	CUENTA DE AHORRO	19
2.4.3	TARJETAS DE CRÉDITO	24
2.4.4	PRÉSTAMOS	35
2.5	TRANSFERENCIAS	41
2.5.1	TRANSFERENCIAS A CUENTAS PROPIAS	41
2.5.2	TRANSFERENCIAS A CUENTAS DE TERCEROS	45
2.5.3	TRANSFERENCIAS ACH	48
2.6	PAGOS	51
2.6.1	PAGO DE SERVICIOS	52
2.6.2	PAGO DE TARJETAS DE CRÉDITO	57
2.6.3	PAGO DE PRÉSTAMOS	60
2.7	SOLICITUD DE PRODUCTOS (CHEQUERA)	61
2.8	SOLICITUD DE PRODUCTOS DIGITALES	67
2.8.1	SOLICITUD DE CUENTAS DE EFECTIVO	67
2.8.2	SOLICITUD DE TARJETA DE CRÉDITO	74
2.8.2	SOLICITU DE PRÉSTAMOS PERSONALES	82
2.9	TIPO DE CAMBIO	88
2.10	EDITAR MI PERFIL	90
2.10.1	CAMBIO DE CONTRASEÑA	91
2.10.2	CAMBIO DE IMAGEN DE SEGURIDAD	93
2.10.3	CAMBIAR INICIO DE SESIÓN	95
2.11	SUCURSALES	95
2.12	WHATSAPP PROMERICA	100
2.13	BENEFICIARIOS	102
2.14	MIS MEDIOS DE PAGO	108

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 2 de 166
--------------	---	--------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.15	ACTUALIZAR DATOS PERSONALES	112
2.16	ALERTAS	119
2.17	LEGALES	124

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 3 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

1. INTRODUCCIÓN

La presente Guía de Usuario está enfocada para el usuario final de la Banca Móvil con un dispositivo Android o iOS. Se detalla el proceso para la solicitud de productos bancarios dentro de la aplicación de BM. Los productos que pueden ser solicitados por son chequera, cuentas de efectivo, tarjeta de crédito y préstamo personal.

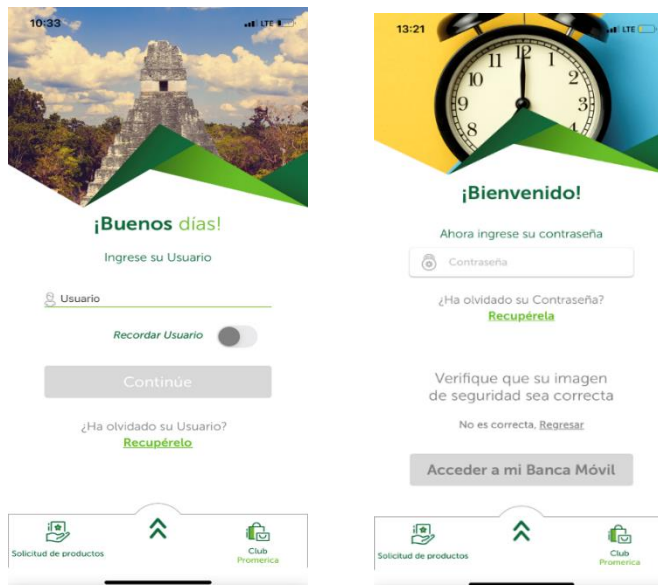
2. PROCEDIMIENTO

2.1 INICIO DE SESIÓN

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para iniciar sesión en la aplicación de Banca Móvil disponible para Android y iOS:

INICIO DEL PROCESO

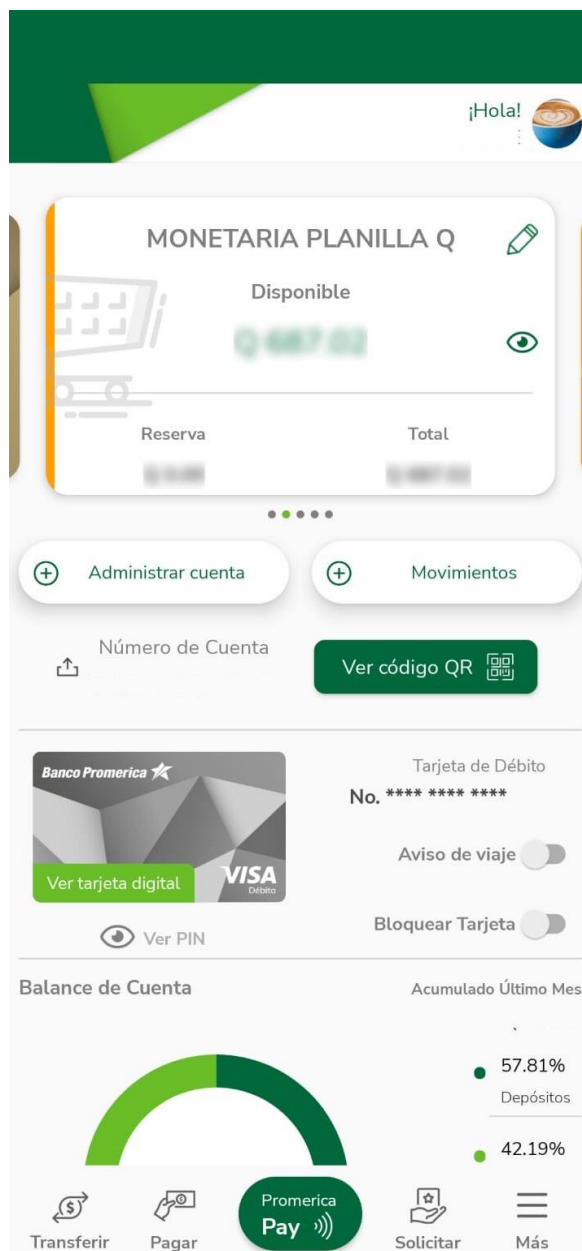
1. En la pantalla de “Inicio” de Banca Móvil, ingresar usuario autorizado. En la siguiente pantalla verificar la imagen de seguridad y colocar la contraseña autorizada; luego, seleccionar el botón “Ingresar”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 4 de 166
--------------	---	--------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

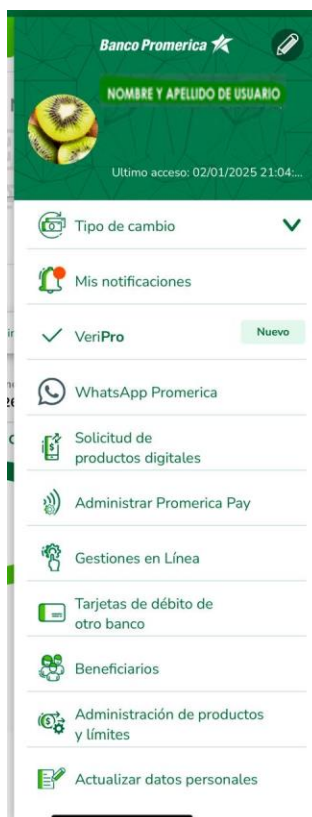
- Esperar un momento a que aparezca la pantalla principal “Mis Productos”; en donde deberán aparecer todos los productos (Cuentas, Tarjetas y/o Préstamos) que posee el cliente en el Banco.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 5 de 166
--------------	---	--------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

3. Dirigirse a la opción más que posee el icono con tres líneas  para visualizar el menú principal de Banca Móvil. En el menú lateral se pueden visualizar las opciones de la aplicación, tanto en dispositivo Android como en iOS.



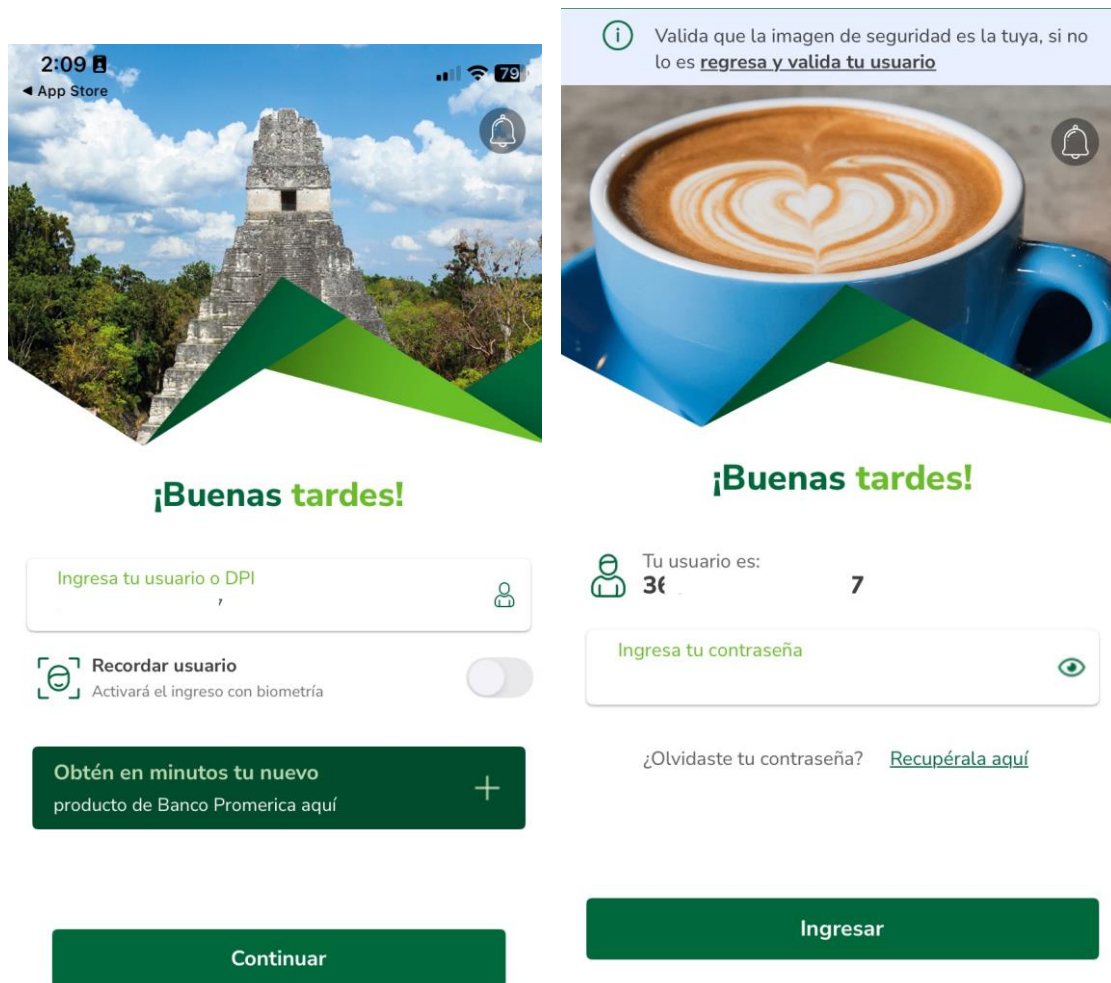
FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 6 de 166
--------------	---	--------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

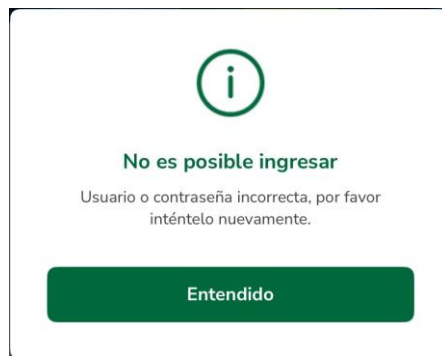
4. INTENTOS FALLIDOS DE INICIO DE SESIÓN

Para los casos en los cuales el cliente ingrese un Usuario incorrecto y contraseña correcta o viceversa el sistema desplegará un mensaje de error.

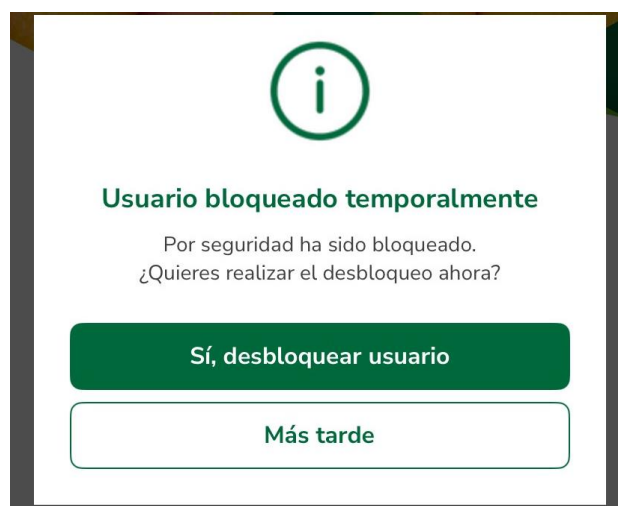


VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 7 de 166
--------------	---	--------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--



Después de tres intentos fallidos de inicio de sesión el usuario del cliente quedará bloqueado y deberá de solicitar el desbloqueo del mismo.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 8 de 166
--------------	---	--------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

4.1 Desbloqueo de Usuario con Biometría.

Para poder proceder con el desbloqueo de usuario deberá de seleccionar la opción “Sí, desbloquear usuario”



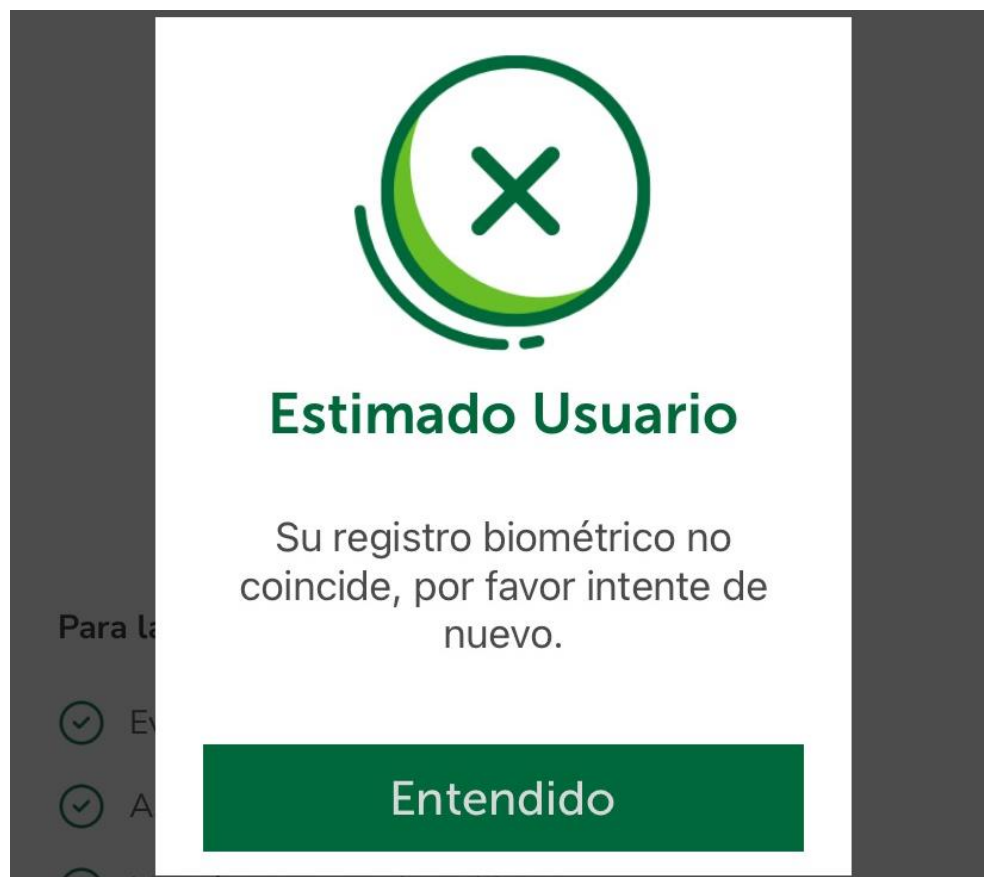
El sistema solicitará la captura de una selfie.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 9 de 166
--------------	---	--------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

En caso de que la biometría no coincida, no sea exitosa o no cumpla con lo requerido el sistema desplegará el mensaje de error.

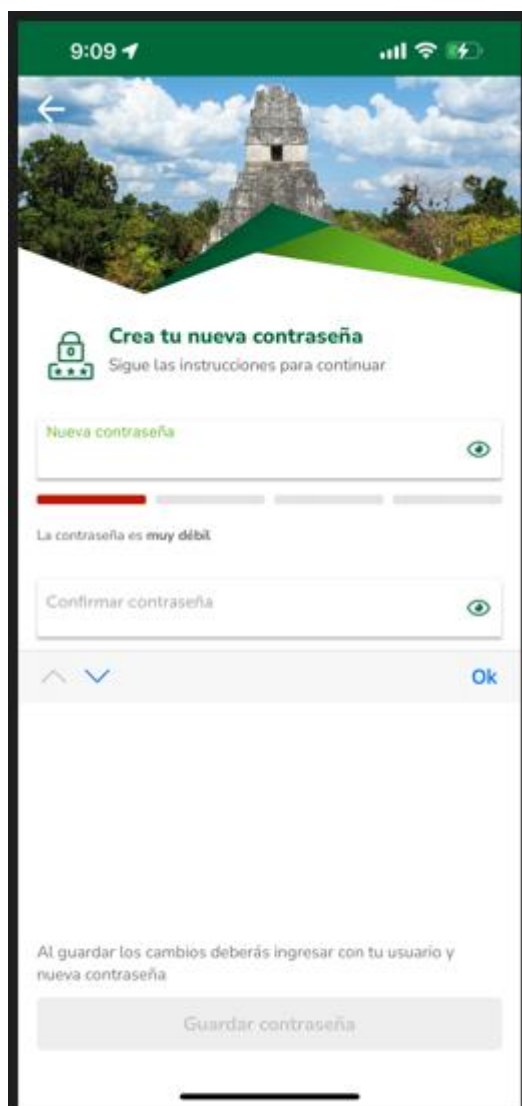


VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 10 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

Si la validación biométrica es correcta el sistema permitirá el cambio de contraseña, el cliente deberá de crear una nueva contraseña se reflejarán las barras de seguridad dentro de las cuales se mostrará el nivel de seguridad de la contraseña del cliente, realizando las siguientes validaciones de forma interna:

- La contraseña debe tener entre 6 y 18 caracteres, puede contener mayúsculas, minúsculas, números y símbolos.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 11 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

Una vez el sistema muestre las barras en color verde el cliente podrá confirmar su contraseña y seleccionar el botón de “Guardar”



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 12 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

El sistema confirmará el cambio de contraseña.



Su cambio de contraseña fue
¡Exitoso!

Volver a iniciar sesión



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 13 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

Seguido el sistema mostrará la pantalla de contraseña por lo que el cliente deberá de dirigirse en el campo de “Recupérala Aquí”



¡Buenas tardes!



Tu usuario es:

Ingresa tu contraseña



¿Olvidaste tu contraseña? [Recupérala aquí](#)

Ingresar



Promerica Pay
Código QR



Solicitud de productos

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 14 de 166
--------------	---	---------------------------------

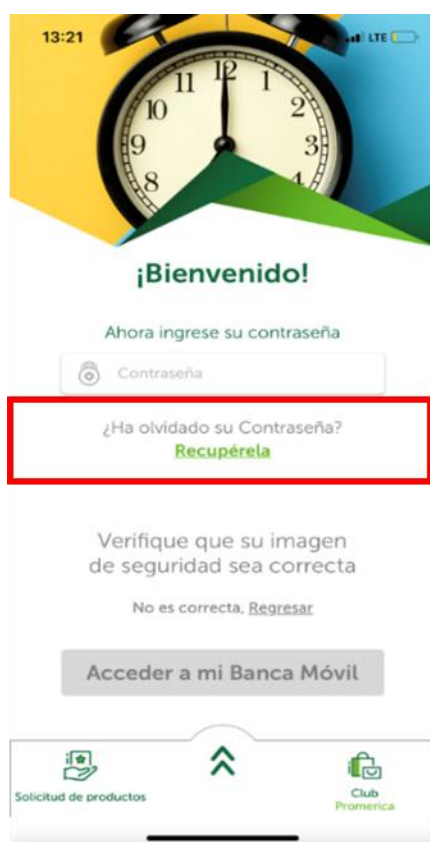
CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.2 RECUPERAR CONTRASEÑA

El siguiente procedimiento describe los pasos que debe realizar el usuario para la recuperación de su contraseña:

INICIO DEL PROCESO

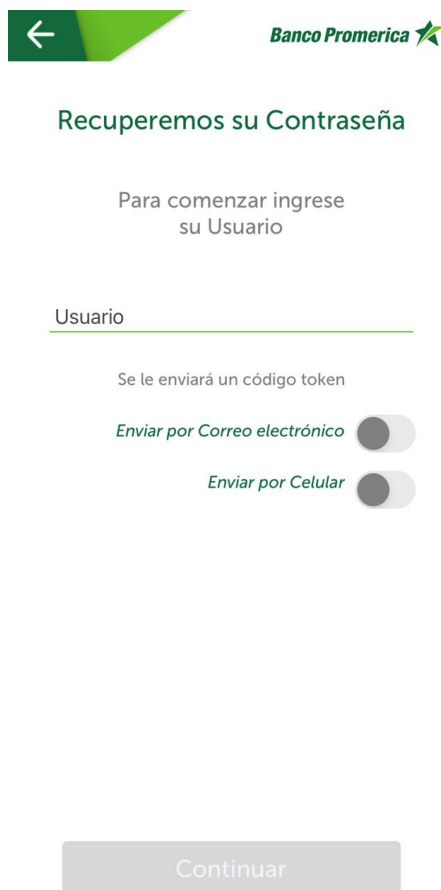
1. En la pantalla que muestra la imagen de seguridad e ingreso de contraseña ubicar la opción para recuperar la contraseña presionando la palabra “Recupérela” que se encuentra debajo de la pregunta “¿Ha olvidado su Contraseña?”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 15 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. La acción anterior abrirá una nueva pantalla llamada “Recuperemos su Contraseña”, en donde se debe colocar el usuario de ingreso y seleccionar el medio (correo electrónico o por celular) por el cual se desea recibir el token para completar el proceso.






Recuperemos su Contraseña

Para comenzar ingrese
su Usuario

Usuario

Se le enviará un código token

Enviar por Correo electrónico ☒

Enviar por Celular ☐

Continuar

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 16 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- Ingresar contraseña temporal, la cual fue enviada por el sistema al medio seleccionado (mensaje de texto o correo electrónico) en el paso anterior.



Banco Promerica 

Recuperemos su Contraseña

Ingrese la contraseña temporal
que le hemos enviado

 Contraseña

Se ha enviado el código: 2:00

Continuar

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 17 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- Al presionar **“Continuar”** permite una nueva ventana para generar una nueva contraseña y confirmar la nueva contraseña. Adicional se indica la temporalidad, en días, de la nueva contraseña.



← **Banco Promerica** 

¡Listo!
USUARIO

Ahora genere una nueva contraseña

NUEVA CONTRASEÑA

CONFIRMAR CONTRASEÑA

120 días

Seguridad de contraseña: **Débil**

Generar

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 18 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

5. El presionar el botón “Generar” el sistema procede con el cambio de contraseña mostrando un mensaje que indica: “Su cambio de contraseña fue ¡Exitoso!”.



Su cambio de contraseña fue
¡Exitoso!

FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 19 de 166
--------------	---	---

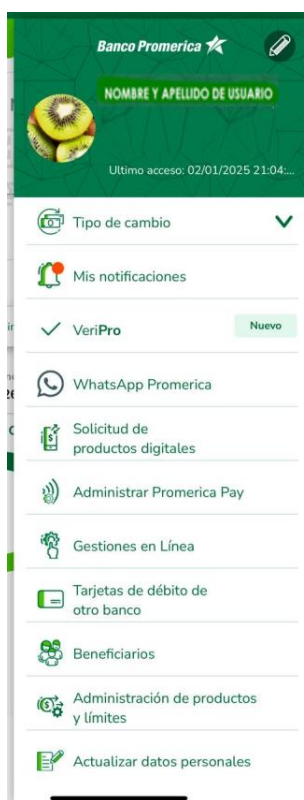
CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.3 INGRESAR CON HUELLA

El siguiente procedimiento describe los pasos que debe realizar el usuario para registrar e ingresar a Banca Móvil con su huella digital desde su dispositivo Android o iOS considerando que el dispositivo cuenta con lectura de biométricos, de lo contrario no se habilitará.

INICIO DEL PROCESO

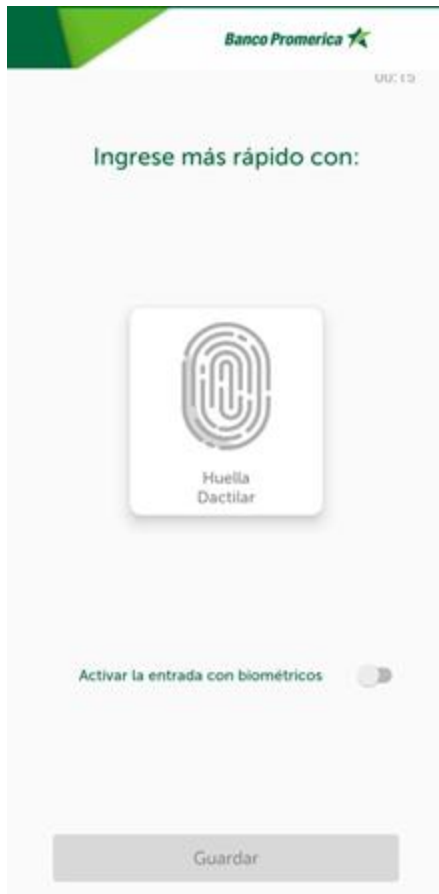
1. posterior a ingresar a su banca móvil, seleccionar la opción más para visualizar el menú principal de Banca Móvil o bien seleccionando la opción más



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 20 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- El sistema brindará tres opciones de las cuales se debe seleccionar “Cambiar inicio de sesión” la cual nos solicitará escribir la contraseña actual para dar paso a la activación de biometricos en la banca. Al ingresar dar swiipe hacia la izquierda al botón que indica “Activar la entrada con biometricos” permitira realizar el escaneo de la huella digital.



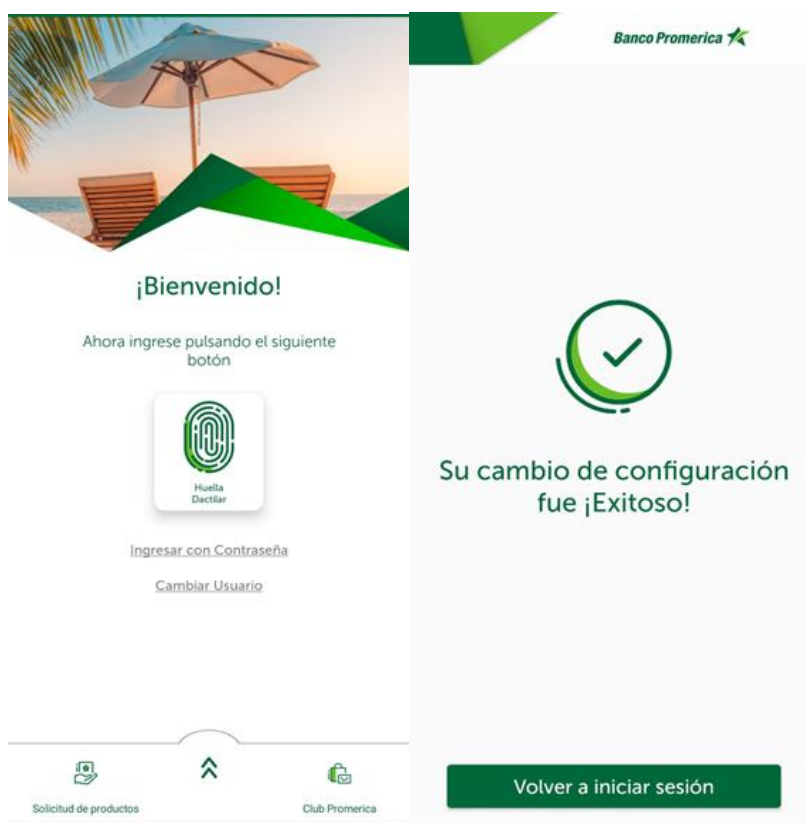
VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 21 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

3. Al completar el escaneo el sistema brindará la opción de “Guardar”.



4. El sistema generará un mensaje que indica “Su cambio de configuración fue ¡Exitoso!”. Pulsar el botón “Volver a iniciar sesión” para verificar el ingreso por medio de huella tanto en su dispositivos Android como en iOS.



FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 22 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.3.1 CUENTA MONETARIA

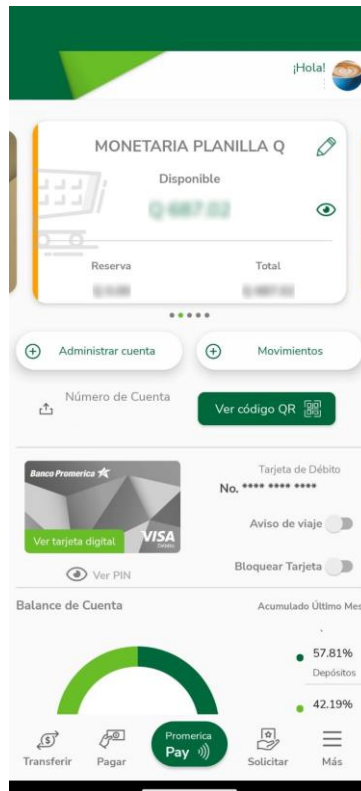
En el siguiente procedimiento se describen los pasos para visualizar la información de la cuenta con tarjeta de débito dentro de la Banca en Línea desde un dispositivo Android o iOS. Esta puede ser en quetzales o dólares.

INICIO DE PROCESO

1. **GENERALIDADES DE LA CUENTA:** Al ingresar a la Banca Móvil se puede visualizar los distintos productos que tiene el usuario, en el apartado de la cuenta monetaria se puede observar toda la información complementaria a esta:
 - **Nombre de la cuenta**
Nombre que se le da a la cuenta el cual puede ser modificable con el icono en forma de lápiz que se encuentra del lado derecho.
 - **Saldo disponible**
Este saldo disponible para movimientos se muestra en el tipo de moneda con la que el cliente ha generado la cuenta.
 - **Saldo en reserva**
Se muestra el saldo que por medios externos está por ingresar a la cuenta de efectivo.
 - **Saldo total**
Muestra la suma del disponible y el saldo en reserva.
 - **Número de cuenta**
El número que identifica la cuenta dentro del banco
 - **Nombre del titular de la cuenta**
Muestra el nombre completo del titular de la cuenta
 - **Numero IBAN de la cuenta**
Número de cuenta codificado, proporcionado por el Banco de Guatemala para identificar la cuenta y el banco a la cual pertenece dicha cuenta.

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 23 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 24 de 166
--------------	---	---------------------------------

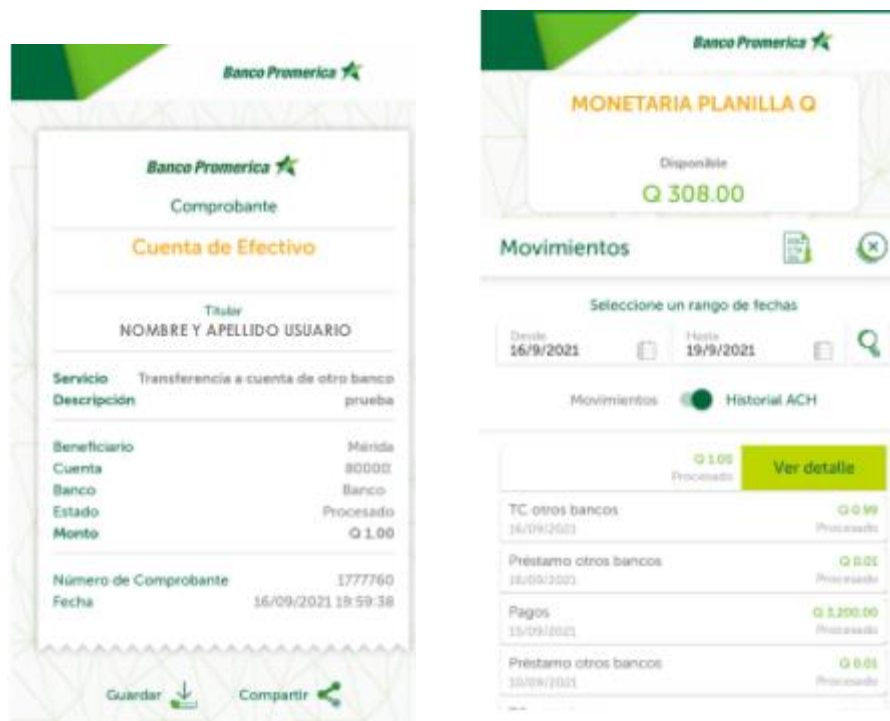
2. **ESTADO DE CUENTA:** visualizar el estado de cuenta desde la banca móvil es muy sencillo, para ello se deberá de seleccionar la opción movimientos el cual permite ver los movimientos realizados por mes.

Movimientos							
Ago 2024	Sept 2024	Oct 2024	Nov 2024	Dic 2024	Ene 2025		
ND POR TRANSFERENCIA MOVIL ATM 31/10/2024						Q -400.00	>
OPERACIONES ACH 30/10/2024						Q -100.00	>
COMPRA POR POS - AMERICAN ASSIST VEL... 30/10/2024						Q -326.25	>
OPERACIONES ACH 30/10/2024						Q -26.00	>
OPERACIONES ACH 30/10/2024						Q 51.47	>
OPERACIONES ACH 30/10/2024						Q 55.00	>
OPERACIONES ACH 30/10/2024						Q -300.00	>
N.D PAGO EEGSA 30/10/2024						Q -293.81	>
PAGO SUPERPACKS 50776065/100							

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- **Visualizar detalle de movimiento:**

Para visualizar el comprobante de algún movimiento dentro del detalle de movimientos se debe hacer swiipe hacia la izquierda, el cual abre un botón llamado “Ver detalle” el cual al seleccionarlo muestra el comprobante del movimiento seleccionado.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 26 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

Solicitar Estado de Cuenta:

El proceso de solicitud de estado de cuentas se puede realizar desde el módulo de visualización de movimientos seleccionando el icono de “  ”, lo cual desplegará tres campos:

- **Mes – Año:** brinda la opción de colocar el mes y el año del cual se desea recibir el estado de cuenta.
- **Correo Electrónico / PDF:** se selecciona el correo electrónico al cual se enviará y por ende recibirá el estado de cuenta.
- **Celular/SMS:** se selecciona para recibir el mensajito de notificación cuando el estado de cuentas se ha enviado al correo electrónico.
- **Enviar:** al llenar todos los campos presionar el botón el cual generará un mensaje de Operación Exitosa para recibir el estado de cuentas.

Movimientos




Selecione donde quiere recibir su estado de cuenta

Mes - Año

▼

Correo electrónico / PDF

▼

Celular / SMS

▼

Enviar



Estimado Cliente

Operación Exitosa

Entendido

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 27 de 166
--------------	---	---------------------------------

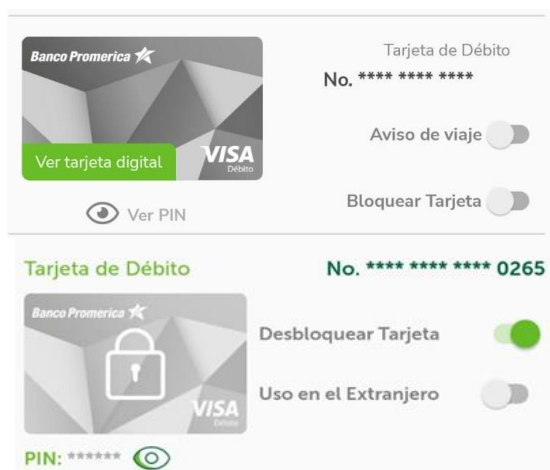
CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

3. **TARJETA DE DÉBITO:** En la misma pantalla se puede observar el apartado de que corresponde a la tarjeta de débito. Permitiendo al usuario los siguientes procesos:

- **Bloquear tarjeta de débito**

Esta funcionalidad permite al cliente realizar el bloqueo de su tarjeta de forma rápida y sencilla, en un simple paso el cual consiste en hacer swiipe al botón de “Bloquear Tarjeta”, el cual generará un mensaje de bloqueo temporal.

Para desbloquear la tarjeta deberá hacer el mismo procedimiento.



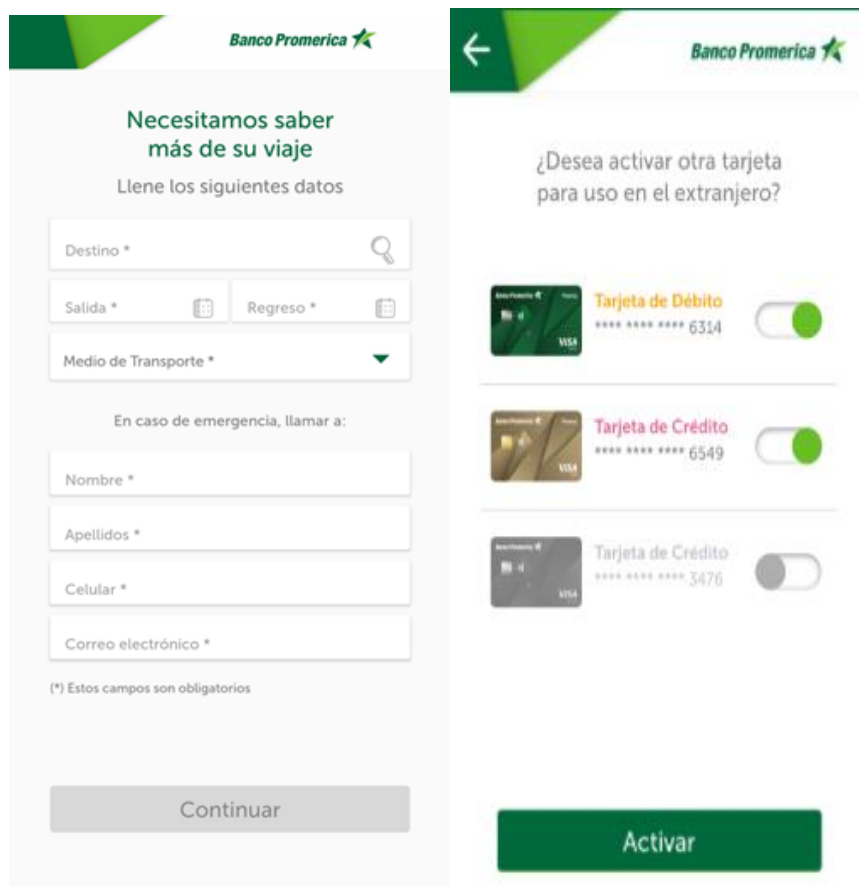
VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 28 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- **Aviso de viaje**

Esta opción se habilita cuando el usuario sale de fuera del país y requiere realizar el aviso de que su tarjeta será utilizada en el país destino, para ello se activa el botón “Aviso de viaje” y este apertura una nueva ventana con campos para completar. El proceso es el siguiente:

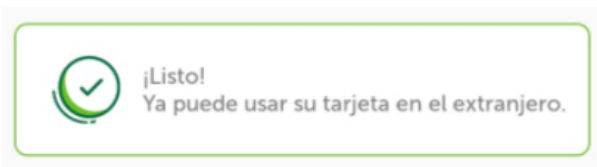
- llenar los campos que aparecen en el formulario con los datos del viaje y el contacto de emergencia.
- Seleccionar una o más tarjetas para uso en el extranjero.
- Recepción de mensaje “¡Listo! Ya puede usar su tarjeta en el extranjero”.
- Finalizar para regresar al carrusel.



The image displays two screenshots from the Banco Promerica mobile application. The left screenshot shows a form titled "Necesitamos saber más de su viaje" (We need to know more about your trip) with the instruction "Llene los siguientes datos" (Fill in the following data). The form includes fields for "Destino *" (Destination), "Salida *" (Departure), "Regreso *" (Return), "Medio de Transporte *" (Mode of transport), and emergency contact information: "Nombre *" (Name), "Apellidos *" (Last names), "Celular *" (Cell phone), and "Correo electrónico *" (Email). A note states "(*) Estos campos son obligatorios" (These fields are mandatory). A "Continuar" (Continue) button is at the bottom. The right screenshot shows a screen asking "¿Desea activar otra tarjeta para uso en el extranjero?" (Do you want to activate another card for use abroad?). It lists three cards: a green "Tarjeta de Débito" (Debit card) with number 6314, a gold "Tarjeta de Crédito" (Credit card) with number 6549, and a grey "Tarjeta de Crédito" (Credit card) with number 3476. Each card has a toggle switch to activate it. An "Activar" (Activate) button is at the bottom.

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 29 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--



- **Visualizar pin**

Este se puede visualizar al seleccionar o hacer tap sobre el icono en forma de ojo que se encuentra por debajo de la imagen de la tarjeta de débito.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 30 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

4. **BALANCE DE CUENTA:** En la misma pantalla se puede observar el apartado del balance de cuenta de que corresponde a la cuenta, permite visualizar la proporción de movimientos dividido en cuatro cuadrantes representados en porcentajes acumulados en el último mes. El balance se subdivide en:
- **Depósitos**
 - **Débitos**
 - **Retiros**
 - **Compras**



FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 31 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.3.2 CUENTA DE AHORRO

En el siguiente procedimiento se describen los pasos para visualizar la información de la cuenta de ahorro dentro de la Banca en Línea desde un dispositivo Android o iOS. El saldo de la cuenta de ahorro puede ser en quetzales o dólares.

INICIO DEL PROCESO

1. **GENERALIDADES DE LA CUENTA:** Al ingresar a la Banca Móvil se puede visualizar los distintos productos que tiene el usuario, en el apartado de la cuenta de ahorro se puede observar toda la información complementaria a esta cuenta:

- **Nombre de la cuenta**
Nombre que se le da a la cuenta el cual puede ser modificable en el icono en forma de lápiz que se encuentra del lado superior derecho.
- **Saldo disponible**
Este saldo se muestra en el tipo de moneda con la que el cliente haya generado dicha cuenta, es con el que se cuenta de forma inmediata.
- **Saldo en reserva**
Se muestra el saldo que por medios externos está por ingresar a la cuenta de efectivo.
- **Saldo total**
Muestra la suma del disponible y el saldo en reserva.
- **Número de cuenta**
El número que identifica la cuenta dentro del banco
- **Nombre del titular de la cuenta**
Muestra el nombre completo del titular de la cuenta
- **Numero IBAN de la cuenta**
Número de cuenta codificado, proporcionado por el Banco de Guatemala para identificar la cuenta y el banco a la cual pertenece dicha cuenta.

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 32 de 166
--------------	---	---------------------------------



CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. **ESTADO DE CUENTA:** visualizar el estado de cuenta desde la banca móvil es muy sencillo, para ello se deberá que hacer tap sobre el icono () el cual permite ver los tres últimos movimientos realizados. Si se desea ver más movimientos se deberá hacer tap en el botón “Ver más movimientos”



3. **MOVIMIENTOS:** posterior a seleccionar “Ver más movimientos” este redireccionará al cliente a una pantalla que muestra los movimientos en la cuenta de ahorro del mes en curso. Adicional la posibilidad de visualizar el historial de los 5 meses anteriores.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 34 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- **Visualizar por rango de fechas:**

Para esto se requiere colocar las fechas “Desde” (inicio del periodo de tiempo) y “Hasta” (fin del periodo de tiempo), estas se pueden visualizar por Movimientos (incluye todos) o por Historial ACH (Movimientos a otros bancos) y el sistema mostrará la información según el rango de fechas seleccionadas.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 35 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- **Visualizar detalle de movimiento:**

Para visualizar el comprobante de algún movimiento dentro del detalle de movimientos se debe hacer swiipe hacia la izquierda, el cual abre un botón llamado “Ver detalle” el cual al seleccionarlo muestra el comprobante del movimiento seleccionado.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 36 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- **Solicitar Estado de Cuenta:**

El proceso de solicitud de estado de cuentas se puede realizar desde el módulo de visualización de movimientos seleccionando el icono de “Estado”, lo cual desplegará tres campos:

- **Mes – Año:** brinda la opción de colocar el mes y el año del cual se desea recibir el estado de cuenta.
- **Correo Electrónico / PDF:** se selecciona el correo electrónico al cual se enviará y por ende recibirá el estado de cuenta.
- **Celular/SMS:** se selecciona para recibir el mensajito de notificación cuando el estado de cuentas se ha enviado al correo electrónico.
- **Enviar:** al llenar todos los campos presionar el botón el cual generará un mensaje de Operación Exitosa para recibir el estado de cuentas.



Banco Promerica

AHORRO Q
3626
Disponible
Q 250.00

Movimientos

Seleccione dónde quiere recibir su estado de cuenta

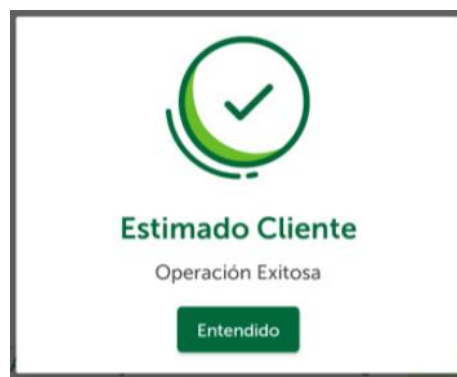
Mes - Año
Agosto - 2021

Correo Electronico / PDF
G*****@GMAIL.COM

Celular / SMS
****3350

Enviar

Abr 2021 May 2021 Jun 2021 Jul 2021 Ago 2021 **Sep 2021**

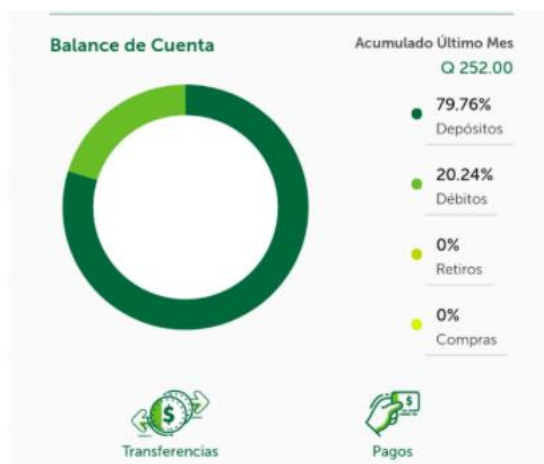


VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 37 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

BALANCE DE CUENTA: En la misma pantalla se puede observar el apartado del balance de cuenta de que corresponde a la cuenta, permite visualizar la proporción de movimientos dividido en cuatro cuadrantes representados en porcentajes acumulados en el último mes. El balance se subdivide en:

- **Depósitos**
- **Débitos**
- **Retiros**
- **Compras**



FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 38 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.3.3 TARJETAS DE CRÉDITO

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para visualizar y utilizar las opciones que brindan información de los productos Tarjetas de Crédito disponible en la aplicación de Banca Móvil tanto para dispositivos con sistema Android como iOS.

INICIO DE PROCESO

1. **GENERALIDADES DE LA CUENTA:** Al ingresar a la Banca Móvil se puede visualizar las distintas funcionalidades que tiene el usuario, en el apartado de la Tarjeta de Crédito, se puede observar toda la información complementaria, como se muestra a continuación:
 - **Imagen de la tarjeta física**
Se visualiza una imagen representativa de la tarjeta física del cliente, esta indica el tipo de tarjeta que es y los últimos 4 dígitos que la identifican.
 - **Moneda**
Banca Móvil brinda la posibilidad de visualizar la tarjeta de crédito en moneda: quetzales o dolores. El monto que se muestra en el detalle se muestra según la moneda seleccionada.
 - **Visualización del PIN**
Anca Móvil permite al usuario verificar el PIN de su tarjeta haciendo tap sobre el icono en forma de ojo.
 - **Crédito disponible**
Muestra el disponible real al momento de la consulta de la Tarjeta de crédito, esta varía según los consumos y pagos que se realicen.
 - **Fecha de corte**
Muestra la fecha en que se realizará el corte del mes corriente.
 - **Fecha de pago**
Muestra la fecha en que se debe realizar el pago correspondiente al corte.
 - **Detalle de la tarjeta de crédito**
Este detalle se muestra debajo de la fecha de corte en donde pueden los primeros cuatro puntos, posterior seleccionar la opción de “Ver más” y desplegará la siguiente información:
 - Pago mínimo
 - Pago contado
 - Saldo al corte
 - Salgo al día
 - Saldo en puntos*
 - Limite de crédito
 - Crédito utilizado
 - Disponible en Visa Cuotas
 - Disponible Retiros
 - Autorizaciones Pendientes

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 39 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- Disponible Extrafinanciamiento
** Cuando aplique



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 40 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

ESTADO DE CUENTA: visualizar el estado de cuenta desde la banca móvil es muy sencillo, para ello se deberá que hacer tap sobre el icono () el cual permite ver los tres últimos movimientos realizados con la tarjeta de crédito. Y si se desea ver más movimientos se deberá hacer tap en el botón “Ver más movimientos”



2. **MOVIMIENTOS:** posterior a seleccionar “Ver más movimientos” este redireccionará al cliente a una pantalla que muestra los movimientos en la cuenta de efectivo del mes en curso y adicional la posibilidad de visualizar el historial de los 5 meses anteriores.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 41 de 166
--------------	---	---------------------------------

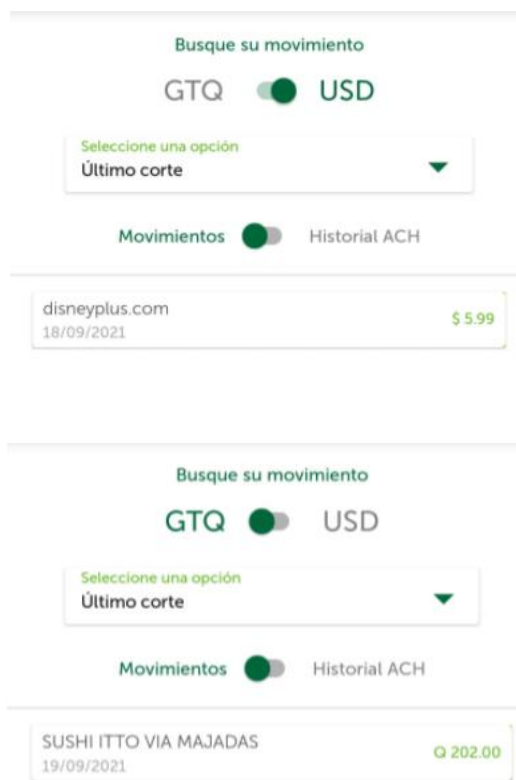
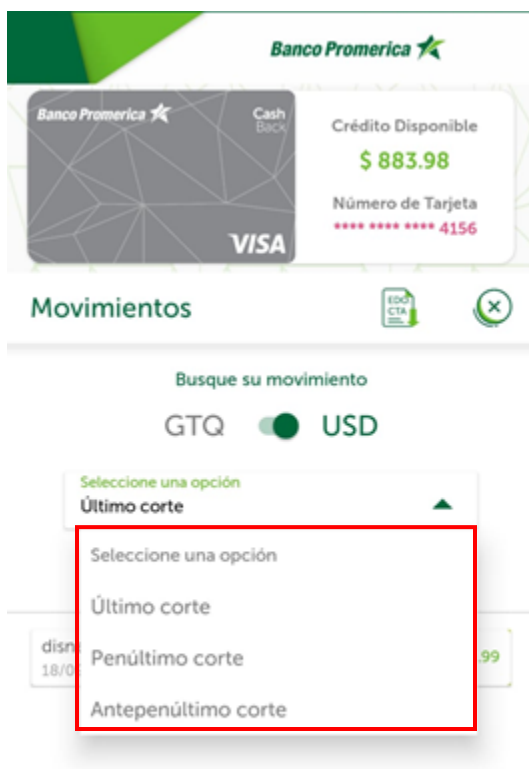
CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- **Visualizar por rango:**

Para esto se requiere seleccionar la opción a visualizar, Banca Móvil brinda tres opciones:

- Último corte
- Penúltimo corte
- Antepenúltimo corte

Al seleccionar alguna de dichas opciones el sistema mostrara los movimientos realizados en el periodo de tiempo seleccionado, considerar que los movimientos se pueden visualizar en dólares y quetzales.

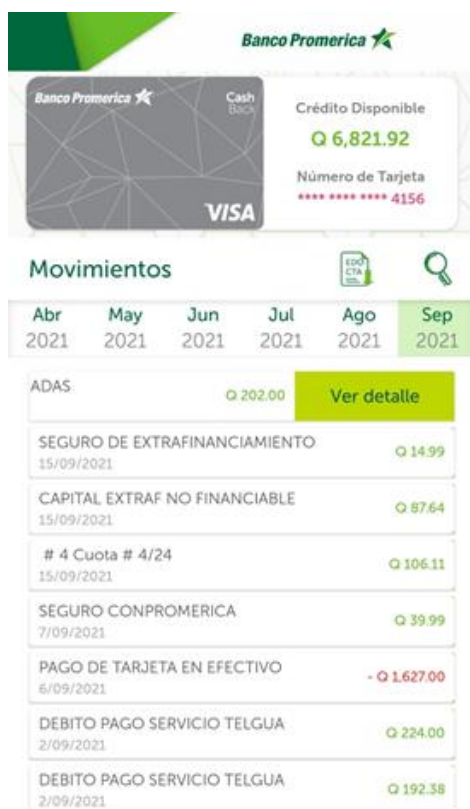


VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 42 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- **Visualizar detalle de movimiento:**

Para visualizar el comprobante de algún movimiento dentro del detalle de movimientos se debe hacer swipec hacia la izquierda, esto abre un botón llamado “Ver detalle” el cual al seleccionarlo muestra el comprobante del movimiento realizado con la tarjeta de crédito que haya sido seleccionado.



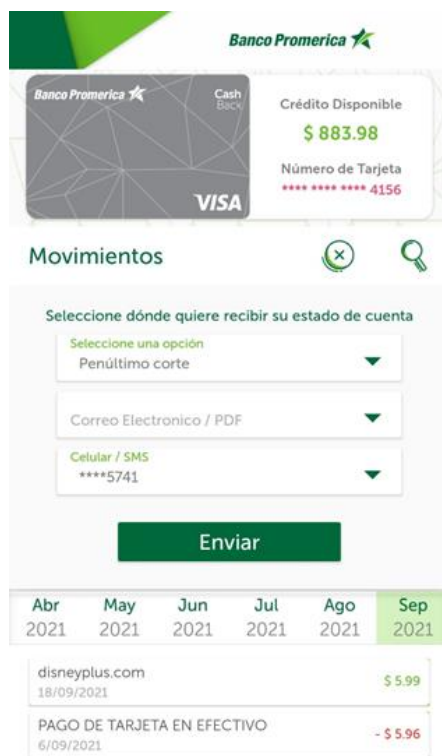
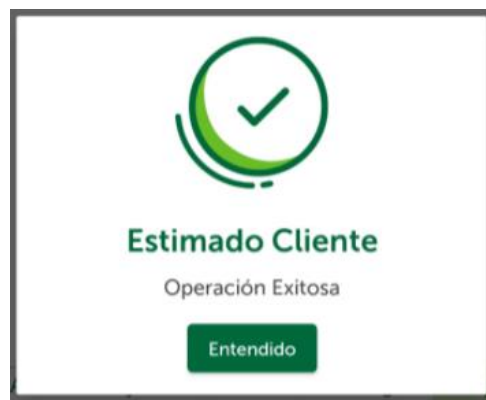
VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 43 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- **Solicitar Estado de Cuenta:**

El proceso de solicitud de estado de cuentas se puede realizar desde el módulo de visualización de movimientos seleccionando el icono de “Estado”, lo cual desplegará tres campos:

- **Seleccione una opción:** brinda la posibilidad de solicitar el último, penúltimo y antepenúltimo corte.
- **Correo Electrónico / PDF:** se selecciona el correo electrónico al cual se enviará y por ende recibirá el estado de la tarjeta de crédito.
- **Celular/SMS:** se selecciona para recibir el mensajito de notificación cuando el estado de la tarjeta de crédito se ha enviado al correo electrónico.
- **Enviar:** al llenar todos los campos presionar el botón el cual generará un mensaje de Operación Exitosa para recibir el estado de la tarjeta de crédito.

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 44 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

3. **OTRAS FUNCIONALIDADES:** En la parte inferior de la misma pantalla, se pueden observar tres apartados que brindan las siguientes opciones:

- **Nombre del titular de la Tarjeta de crédito**
Se muestra el nombre impreso en la tarjeta de crédito.
Puede ser un nombre y apellido



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 45 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- **Bloquear tarjeta**

Esta funcionalidad permite al cliente realizar el bloqueo de su tarjeta de forma rápida y sencilla, en un simple paso el cual consiste en hacer swiipe al botón de “Bloquear Tarjeta”, el cual generará un mensaje de bloqueo temporal.

Para desbloquear la tarjeta deberá hacer el mismo procedimiento.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 46 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- **Aviso de viaje**

Esta opción se habilita cuando el usuario sale de viaje fuera del país y requiere utilizar su tarjeta de crédito en el país destino, para ello se activa el botón “Uso en el extranjero” y este apertura una nueva ventana con campos para completar y habilitar la tarjeta para uso en el extranjero. El proceso es el siguiente:

- llenar los campos que aparecen en el formulario con los datos del viaje y el contacto de emergencia.
- Seleccionar una o más tarjetas para uso en el extranjero.
- Recepción de mensaje “¡Listo! Ya puede usar su tarjeta en el extranjero”.
- Finalizar para regresar al carrusel.



Necesitamos saber más de su viaje

Llene los siguientes datos

Destino * 

Salida * 
Regreso * 

Medio de Transporte * 

En caso de emergencia, llamar a:

Nombre *

Apellidos *

Celular *

Correo electrónico *

(*) Estos campos son obligatorios

Continuar



¿Desea activar otra tarjeta para uso en el extranjero?



Tarjeta de Débito
**** * 6314

☒



Tarjeta de Crédito
**** * 6549

☒



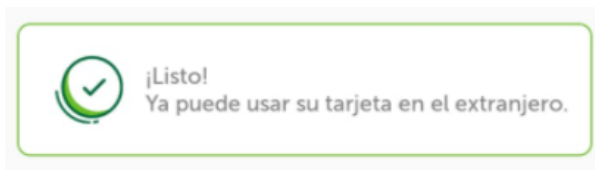
Tarjeta de Crédito
**** * 3476

☐

Activar

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 47 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--



4. **PAGAR TARJETA DE CRÉDITO:** al seleccionar el botón “Pagar” se apertura una nueva ventada donde se pueden observar los datos correspondientes a pago de tarjeta del mes de corte.
- **Pago mínimo:** es el pago mínimo solicitado por el banco.
 - **Pago contado:** es el pago total de consumos realizados con la tarjeta de crédito en un período determinado.
 - **Saldo al día:** muestra el saldo a la fecha en que se está consultado la tarjeta de crédito.
 - **Otro monto:** es un campo modificable que permite ingresar un monto para pago de tarjeta de crédito.



¿Cuánto dinero va pagar?

☒ Pago Mínimo Q 250.00

☐ Pago Contado Q 1,029.43

☐ Saldo al Día Q 1,231.43

☐ Otro monto (Q)

¿Desde qué cuenta?

Con Tarjeta de Otro Banco

Busque una tarjeta de otro banco

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 48 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- En la opción **¿Desde qué cuenta?**
Permite seleccionar una cuenta propia para realizar el pago de la Tarjeta de Crédito o bien con la opción de realizar un pago con tarjeta de débito de otro banco.
Al seleccionar el medio de pago el sistema pedirá confirmar los datos para proceder con el pago y posterior emitir el comprobante.
- Agregar tarjeta de débito de otro banco**
Para realizar el pago de la tarjeta de crédito con una tarjeta de debito de otro banco se deben enrolar los datos para proceder con el pago y posterior recibir el comprobante.

Con Tarjeta de Otro Banco

Busque una tarjeta de otro banco

Alias

Nombre que viene en la tarjeta

Banco

Número de Tarjeta

Fecha de vencimiento

CVV

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 49 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

5. **EXTRA FINANCIAMIENTO:** En la misma pantalla se presentan dos formas de solicitar un extra-financiamiento por medio de una Tarjeta de Crédito:
- Banner informativo: este se puede visualizar en la parte posterior a la imagen del detalle de la cuenta.
 - Opción Consultar mis extrafinanciamientos: botón que se encuentra de bajo del detalle de la Tarjeta de crédito.

Para solicitar un extra financiamiento se deben seguir los siguientes pasos:

- Al hacer tap sobre la opción de extrafinanciamiento esta abrirá una nueva pantalla que solicita seleccionar el tipo de moneda para el desembolso.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 50 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- Seleccionando el botón “Me interesa” se abrirá una nueva ventana que muestra el disponible para desembolso. Y muestra un campo para calcular el plan.



Banco Promerica 

Tiene disponible un monto de hasta:

Q 25,025.14

con un monto mínimo de:

Q 1,600.00

¿Cuánto efectivo al instante desea hoy?

Monto
1600

Calcular el plan

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 51 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- Al seleccionar la opción “Calcular el plan” mostrará el detalle de cuotas y meses plazo para cancelar el extra financiamiento solicitado.



Tiene disponible un monto de hasta:

Q 25,025.14

con un monto mínimo de:

Q 1,600.00

¿Cuánto efectivo al instante desea hoy?

Monto
1600

Calcular el plan

Seleccione un plan

Plazo en meses	Tasa de interés*	Cuota
3 meses	0	Q 548.32
3 meses	3.45	Q 585.54
6 meses	3.55	Q 315.75
12 meses	3.65	Q 182.03
...	...	...

 *Los Extra e Intra Cash con Tasa de Interés del 0% están sujetos a cobro de comisión por desembolso

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 52 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- Al seleccionar una de las opciones en cuotas y meses plazo, el sistema procederá a abrir una pantalla que muestra la opción de ingresar la cuenta en la cual se realizar el desembolso del dinero solicitado.



Banco Promerica

Su monto es de:
Q 1,600.00

Plazo en meses: **3 meses** Tasa de interés*: **0** Cuota: **Q 548.32**

¿Quién recibirá el dinero?

Nuevo destinatario 

Beneficiario

Número de Cuenta

Tipo de cuenta 

Banco 

Escriba un concepto

Correo electrónico (opcional)

Continuar

FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 53 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.3.4 PRÉSTAMOS

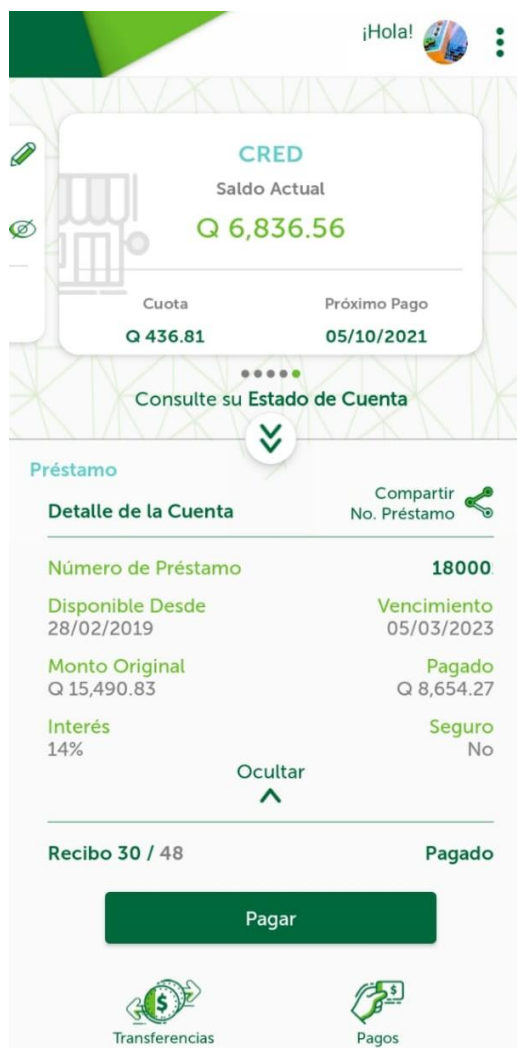
El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para visualizar y utilizar las opciones que brindan información de los productos de Préstamos disponible en la aplicación de Banca Móvil tanto para dispositivos con sistema Android como iOS.

INICIO DE PROCESO

1. **GENERALIDADES DE LA CUENTA:** Al ingresar a la Banca Móvil se puede visualizar las distintas funcionalidades que tiene el usuario, en el apartado de la Tarjeta de Crédito, se puede observar toda la información complementaria, como se muestra a continuación:
 - **Nombre del Préstamo**
Nombre que se le da al préstamo al momento de solicitarlo.
 - **Saldo actual**
Este saldo representa el pendiente de cancelar del préstamo, irá bajando conforme se realicen los pagos.
 - **Cuota**
Se muestra la cuota mensual a cancelar.
 - **Próximo pago**
Muestra la fecha en que se deberá realizar el próximo pago.
 - **Detalle del Préstamo**
Este detalle se puede visualizar en la opción que indica “Ver más” lo que desplegará la siguiente información:
 - **Numero de préstamo:** es el identificador del préstamo.
 - **Disponible desde:** la fecha en que se otorgó el préstamo.
 - **Vencimiento:** muestra la fecha en que se deberá estar cancelando la totalidad del préstamo.
 - **Monto original:** muestra el monto otorgado en el préstamo.
 - **Pagado:** es el monto que se ha abonado el monto original.
 - **Interés:** se muestra la tasa de interés aplicada al préstamo.
 - **Seguro:** se indica si se cuenta con este servicio.
 - **Recibo**
Muestra los recibos cancelados en relación con los recibos pendientes de cancelar.
 - **Botón Pagar**
Permite realizar un pago al préstamo.

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 54 de 166
--------------	---	---------------------------------

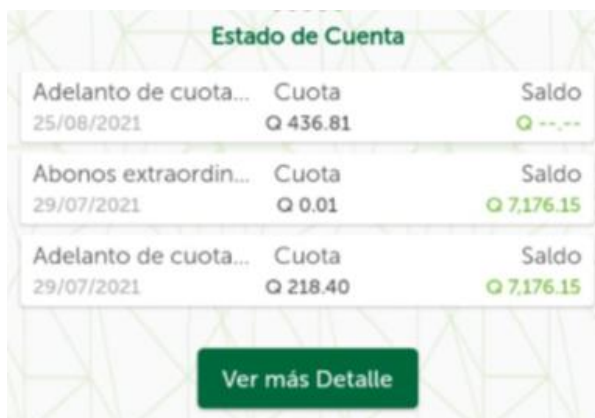
CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 55 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. **ESTADO DE CUENTA:** visualizar el estado de cuenta de un préstamo desde la banca móvil es muy sencillo, para ello se deberá que hacer tap sobre el icono () el cual permite ver los tres últimos movimientos realizados. Si se desea ver más movimientos se deberá hacer tap en el botón “Ver más detalle”.



Estado de Cuenta		
Adelanto de cuota...	Cuota	Saldo
25/08/2021	Q 436.81	Q --,--
Abonos extraordin...	Cuota	Saldo
29/07/2021	Q 0.01	Q 7,176.15
Adelanto de cuota...	Cuota	Saldo
29/07/2021	Q 218.40	Q 7,176.15

Ver más Detalle

3. **MOVIMIENTOS:** posterior a seleccionar “Ver más detalle” este redireccionará al cliente a una pantalla que muestra los pagos o abonos realizados al préstamo. Adicional la posibilidad de visualizar el historial de los pagos realizados en los 5 meses anteriores.

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 56 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- **Visualizar por rango de fechas:**

Para esto se requiere colocar las fechas “Desde” (inicio del periodo de tiempo) y “Hasta” (fin del periodo de tiempo), estas se pueden visualizar por Movimientos (incluye todos) o por Historial ACH (Movimientos a otros bancos) y el sistema mostrará la información según el rango de fechas seleccionadas.



Banco Promerica

CRED

Cuota **Q 436.81**

Próximo Pago **05/10/2021**

Movimientos

Seleccione un rango de fechas

Desde **1/7/2021** Hasta **24/9/2021**

Adelanto de cuota...	Cuota	Saldo
25/08/2021	Q 436.81	

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 57 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- **Visualizar detalle de movimiento:**

Para visualizar el comprobante de algún movimiento dentro del detalle de movimientos se debe hacer swipec hacia la izquierda, el cual abre un botón llamado “Ver detalle” el cual al seleccionarlo muestra el comprobante del movimiento seleccionado.





Cuota
Q 436.81

Próximo Pago
05/10/2021

Movimientos


Abr 2021	May 2021	Jun 2021	Jul 2021	Ago 2021	Sep 2021
...	Cuota Q 200.00	Saldo Q ---	Ver detalle		
Adelanto de cuota...	Cuota 25/08/2021	Saldo Q 436.81			



Comprobante

Préstamo

18000

Titular

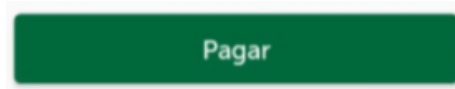
Servicio	Préstamo
Descripción	Abonos extraordinarios
Capital	Q 200.00
Interes	Q 0.00
Otros	Q 0.00
Mora	Q 0.00
Monto Total	Q 200.00

Número de Comprobante 38791578
Número de Cuota 31
Fecha 25/08/2021 00:00:00

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 58 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

4. **PAGAR:** esta opción se presenta como un botón en la parte inferior de la pantalla que muestra la información general del préstamo. Al seleccionar dicho botón. Este redireccionará a una nueva pantalla donde se puede visualizar los campos:
- **Monto para estar al día:** muestra la cuota del préstamo que se debe cancelar en el mes corriente para estar al día con las cuotas establecidas.
 - **Cancelar el crédito:** permite cancelar el saldo del préstamo.
 - **Otro monto:** campo que permite colocar un monto distinto al monto para estar al día, puede ser mayor o menor y permite realizar distintos pagos.
 - **¿Desde que cuenta?:** permite seleccionar la cuenta propia o tarjeta de débito de otro banco para cancelar el monto seleccionado. Considerar que si no se tiene agregada una tarjeta de otro banco se puede agregar por medio de la opción (+).
 - **Botón “Continuar”:** al completar los datos se requiere y presionarlo se continua con el pago del préstamo.

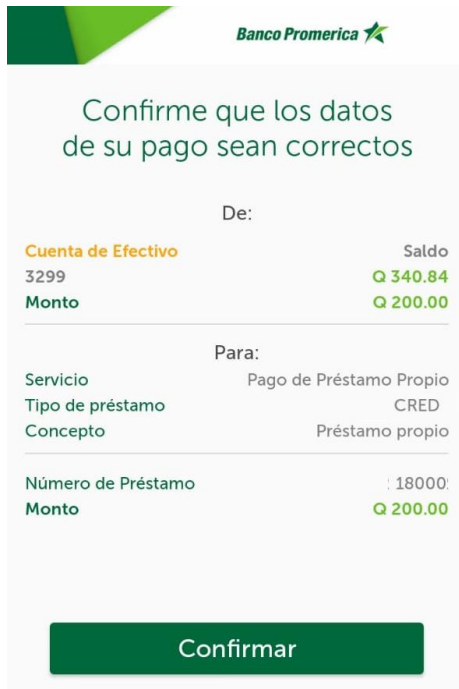


 A screenshot of the Banco Promerica mobile app payment screen. At the top is the Banco Promerica logo. Below it is the question "¿Cuánto dinero va pagar?". There are three radio button options: "Monto para estar al día" with a value of Q 436.81, "Cancelar el crédito" with a value of Q 6,836.56, and "Otro monto" which is selected and has a text input field containing "200". Below this is the question "¿Desde qué cuenta?". There is a list of accounts: "Planilla" (1635) with a balance of Q 0.00, and "AHORRO TASA ALTA Q" (3299) with a balance of Q 340.84. Below the list is a button with a plus icon and the text "Con Tarjeta de Débito de Otro Banco", and a button with a magnifying glass icon and the text "Más Cuentas". At the bottom is a large green button with the text "Continuar".

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 59 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- Al presionar el botón continuar se abrirá una nueva pantalla que pedirá conformar los datos seleccionados con anterioridad, presionando el botón “Confirmar”.



Banco Promerica 

Confirme que los datos de su pago sean correctos

De:

Cuenta de Efectivo	Saldo
3299	Q 340.84
Monto	Q 200.00

Para:

Servicio	Pago de Préstamo Propio
Tipo de préstamo	CRED
Concepto	Préstamo propio

Número de Préstamo	18000
Monto	Q 200.00

Confirmar

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 60 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- Al confirmar la transacción se mostrará el comprobante de pago correspondiente al préstamo. Al presionar el botón “Finalizar” regresara a la pantalla principal del préstamo donde se puede verificar que el pago se haya cargado.



FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 61 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.4 TRANSFERENCIAS

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para realizar transferencias a cuentas propias, cuentas de terceros y transferencias ACHs o a otros bancos dentro de la aplicación Banca Móvil, tanto en dispositivo Android como iOS.

Considerar que las transferencias se pueden realizar desde dos vías las cuales llevarán al mismo flujo dentro de la Banca Móvil, estas vías son:

- Desde el menú “**Opciones**” el cual se puede seleccionar en los cuadritos que aparecen al lado de Detalle de la Cuenta
- Desde el icono “**Transferencias**” el cual se encuentra en la parte inferior de la pantalla, al lado del icono “Pagar”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 62 de 166
--------------	---	---------------------------------

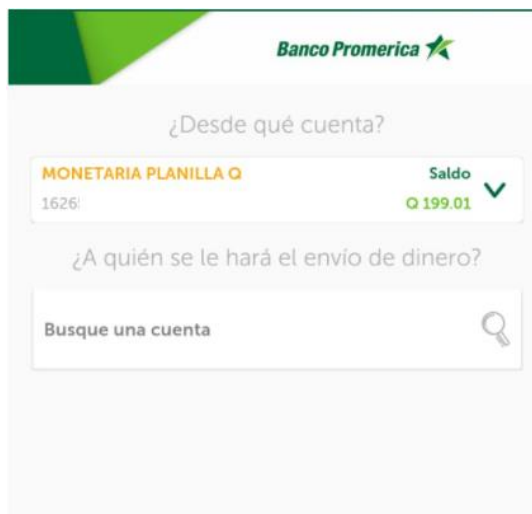
CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.4.1 TRANSFERENCIA A CUENTAS PROPIAS

Las transferencias a cuentas propias son un proceso de traslado de efectivo hacia una cuenta del mismo usuario, esta es inmediata y se puede realizar de cuenta monetaria a cuenta de ahorro y viceversa.

INICIO DEL PROCESO

1. Al ingresar a la opción de transferencias mostrara dos campos
 - a. ¿Desde que cuenta?
 - b. ¿A quien se le hará el envío de dinero?

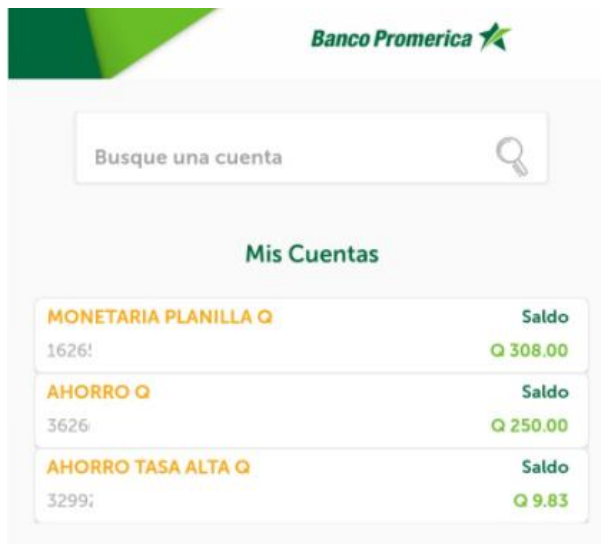


The screenshot shows the '¿Desde qué cuenta?' (From which account?) screen in the Banco Promerica app. At the top, the Banco Promerica logo is visible. Below the title, there is a list of accounts. The first account, 'MONETARIA PLANILLA Q', is highlighted in orange. To its right, the balance 'Saldo Q 199.01' is shown with a green checkmark. Below this, the second question '¿A quién se le hará el envío de dinero?' (To whom will the money be sent?) is displayed. Underneath, there is a search bar with the placeholder text 'Busque una cuenta' and a magnifying glass icon.

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 63 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. Seleccionar la cuenta desde la cual se requiere hacer el envío del dinero.



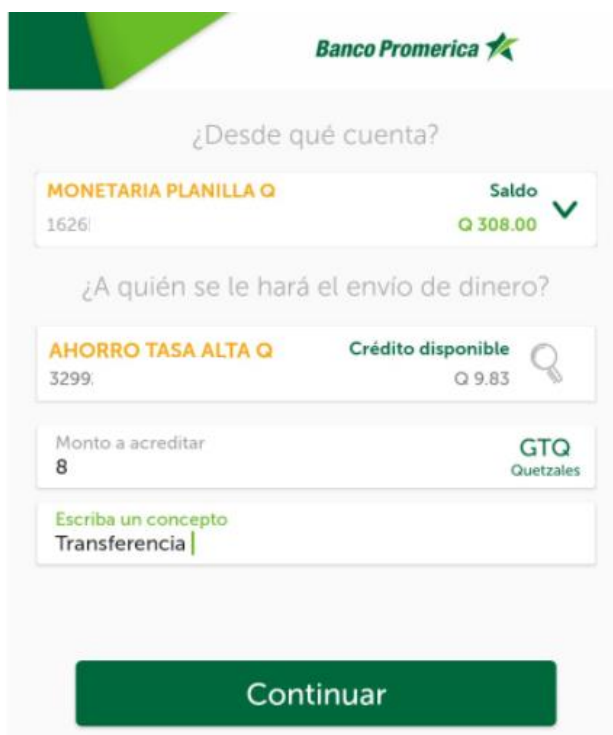
3. Seleccionar la cuenta destino PROPIA a la cual se desea hacer el envío del dinero.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 64 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

4. Al seleccionar la cuenta se habilitarán dos campos más:
- Monto a acreditar:** se coloca la cantidad de dinero que se desea transferir.
 - Escriba un concepto:** se coloca una descripción sobre el monto a transferir
 - Continuar:** al completar la información anterior se presiona el botón “Continuar” para realizar el envío de efectivo a la cuenta destino.



The screenshot shows the Banco Promerica mobile app interface for a money transfer screen. At the top, the Banco Promerica logo is visible. Below it, the question "¿Desde qué cuenta?" (From which account?) is displayed. There are two account options: "MONETARIA PLANILLA Q" with a balance of Q 308.00 and a green checkmark, and "AHORRO TASA ALTA Q" with a credit of Q 9.83 and a key icon. Below the account selection, there is a field for "Monto a acreditar" (Amount to credit) with the value "8" and a "GTQ Quetzales" label. There is also a field for "Escriba un concepto" (Write a concept) with the text "Transferencia". At the bottom, there is a large green button labeled "Continuar".

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 65 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- El sistema pedirá confirmar los datos en una pantalla donde se debe verificar la cuenta de origen, la cuenta destino y el monto a transferir. Si estos son correctos presionar el botón **“Confirmar”**.



The screenshot shows a mobile app interface for Banco Promerica. At the top, the bank's logo is visible. Below it, a heading reads 'Confirme que los datos de su envío sean correctos'. The screen is divided into two main sections: 'De:' (From) and 'Para:' (To). The 'De:' section shows 'Cuenta de Efectivo' with account number '1626' and a balance of 'Q 308.00'. Below this, the 'Monto' (Amount) is set to 'Q 8.00'. The 'Para:' section shows 'Servicio' as 'Transferencia Cuentas Propias' and 'Concepto' as 'Transferencia'. The destination account is 'Cuenta 992060' with a balance of 'Q 8.00'. At the bottom, there is a large green button labeled 'Confirmar'.

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 66 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

6. Al momento de confirmar la transferencia el sistema generará un comprobante con todos los datos ingresados previamente, Monto, Hora y Fecha, Destino, tipo de transacción. Al presionar el botón “**Finalizar**” regresa al carrusel inicial.



Nota: Toda transacción realizada será monitoreada por el área de “monitoreo transaccional” el cual permitirá al cliente confirmar transacciones y pagos que se puedan percibir como inusuales para el resguardo de sus fondos.

FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 67 de 166
--------------	---	---

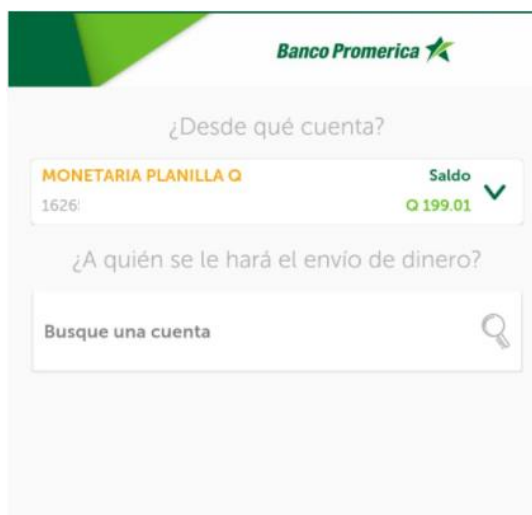
CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.4.2 TRANSFERENCIA A CUENTAS DE TERCEROS

Las transferencias a cuentas de terceros son un proceso de traslado de efectivo hacia una cuenta de otro usuario del mismo banco, esta es inmediata y se puede realizar de cuenta monetaria a cuenta de ahorro y viceversa.

INICIO DEL PROCESO

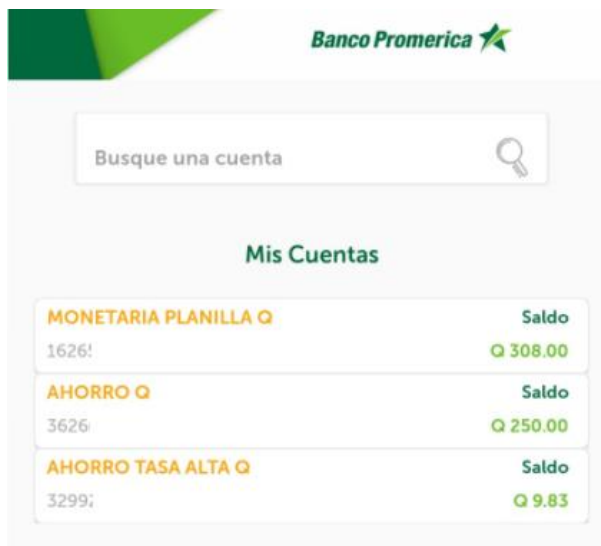
1. Al ingresas a la opción de transferencias mostrara dos campos
 - a. ¿Desde que cuenta?
 - b. A quién se le hará el envío de dinero?



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 68 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. Seleccionar la cuenta desde la cual se requiere hacer el envío del dinero.



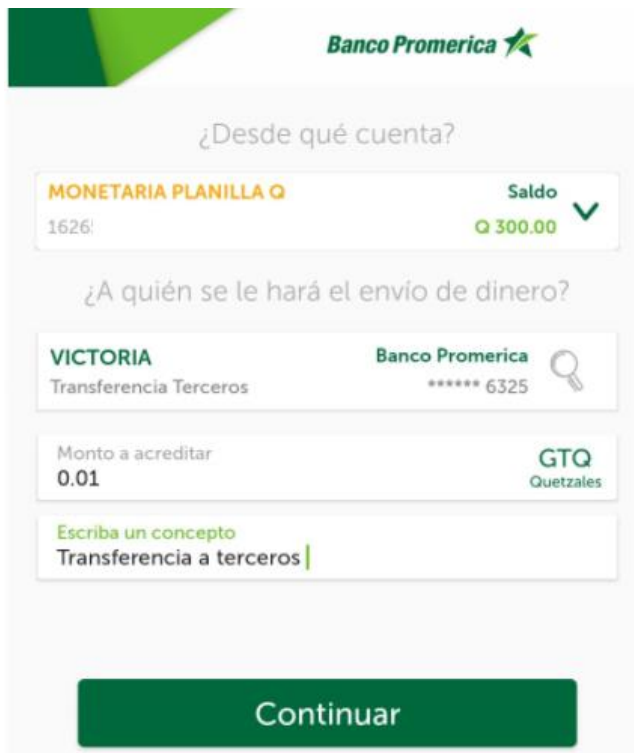
3. Seleccionar la cuenta destino de TERCEROS a la cual se desea hacer el envío del dinero.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 69 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

4. Al seleccionar la cuenta se habilitarán dos campos más:
- Monto a acreditar:** se coloca la cantidad de dinero que se desea transferir.
 - Escriba un concepto:** se coloca una descripción sobre el monto a transferir
 - Continuar:** al completar la información anterior se presiona el botón “Continuar” para realizar el envío de efectivo a la cuenta destino.



The screenshot shows the Banco Promerica mobile app interface for a money transfer. At the top, the Banco Promerica logo is visible. Below it, the question "¿Desde qué cuenta?" is displayed. A card shows the selected account: "MONETARIA PLANILLA Q" with a balance of "Saldo Q 300.00" and a green checkmark. Below this, the question "¿A quién se le hará el envío de dinero?" is shown. A card displays the recipient: "VICTORIA" with "Transferencia Terceros" and the Banco Promerica logo and ID "***** 6325". Below that, the "Monto a acreditar" is set to "0.01" with the currency "GTQ Quetzales". A text field for "Escriba un concepto" contains the text "Transferencia a terceros". At the bottom, there is a large green button labeled "Continuar".

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 70 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

5. El sistema pedirá confirmar los datos en una pantalla donde se debe verificar la cuenta de origen, la cuenta destino y el monto a transferir. Si estos son correctos presionar el botón **“Confirmar”**.



Confirme que los datos de su envío sean correctos

De:

Cuenta de Efectivo	Saldo
1626	Q 300.00
Monto	Q 0.01

Para:

Servicio	Transferencia Terceros
Concepto	Transferencia a terceros

Beneficiario

VICTORIA
Número de Cuenta
6325
Banco
Banco Promerica
Monto
Q 0.01

Confirmar

6. Al momento de confirmar la transferencia el sistema generará un comprobante con todos los datos ingresados previamente. Al presionar el botón **“Finalizar”** regresa al carrusel inicial.



Envío realizado con éxito

Banco Promerica 

Comprobante

Cuenta de Efectivo

1626

Titular

Servicio

Transferencia Terceros
Descripción
Transferencia a terceros

Beneficiario

VICTORIA
Cuenta
1626
Banco
Banco Promerica
Monto
Q 0.01
Monto Total
Q 0.01

Numero Comprobante

42359845
Fecha
21/09/2021 20:40:55

Guardar  Compartir 

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 71 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

Nota: Toda transacción realizada será monitoreada por el área de “monitoreo transaccional” el cual permitirá a usted como cliente confirmar transacciones y pagos que se puedan percibir como inusuales para el resguardo de sus fondos.

FIN DEL PROCESO

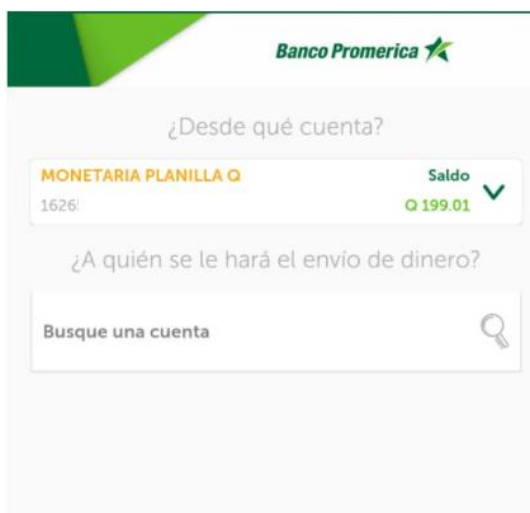
2.4.3 TRANSFERENCIA ACH O A OTROS BANCOS

Las trasferencias ACH o a otros bancos son un proceso de traslado de efectivo hacia una cuenta de un usuario de otro banco.

En el lapso de 8 am a 8 pm este proceso es inmediato, fuera de ese lapso de tiempo el traslado de efectivo entra en cámara de compensación y se envía a la próxima hora hábil para realizar el traslado.

INICIO DEL PROCESO

1. Al ingresas a la opción de transferencias mostrara dos campos
 - a. ¿Desde que cuenta?
 - b. ¿A quién se le hará el envío de dinero?

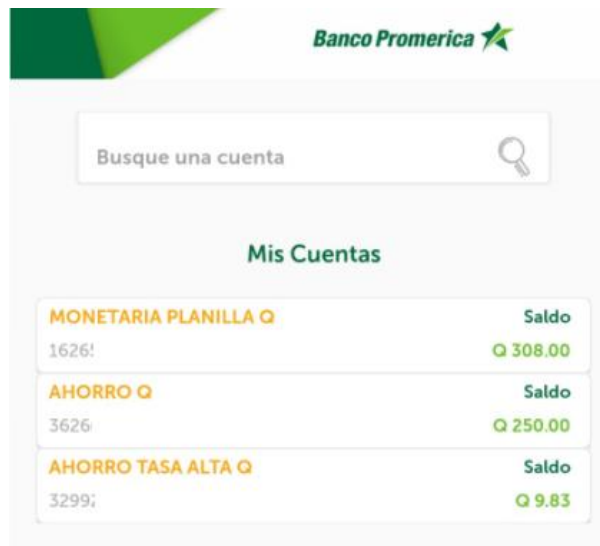


The screenshot shows the Banco Promerica mobile app interface. At the top, there is a green header with the Banco Promerica logo. Below the header, the text "¿Desde qué cuenta?" is displayed. Underneath, there is a selection card for "MONETARIA PLANILLA Q" with the account number "1626" and a balance of "Saldo Q 199.01" with a green checkmark. Below this, the text "¿A quién se le hará el envío de dinero?" is displayed. At the bottom, there is a search bar with the placeholder text "Busque una cuenta" and a magnifying glass icon.

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 72 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. Seleccionar la cuenta desde la cual se requiere hacer el envío del dinero.



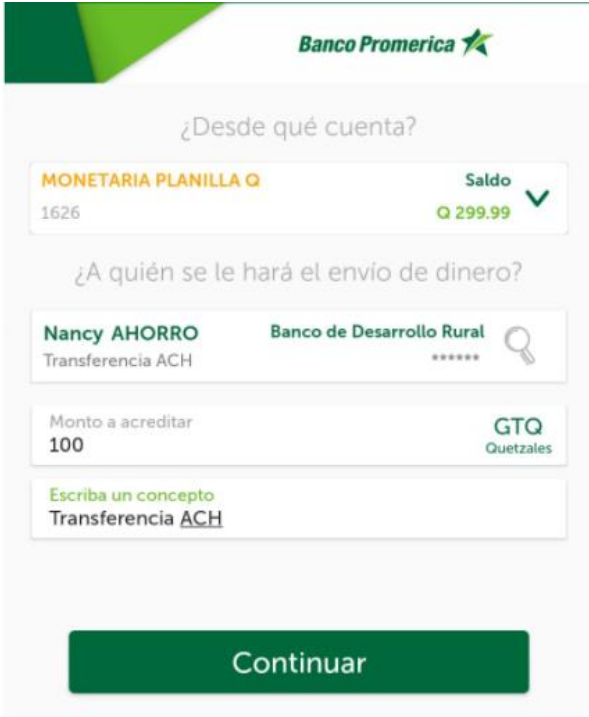
3. Seleccionar la cuenta destino de otro banco a la cual se desea hacer el envío del dinero.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 73 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

4. Al seleccionar la cuenta se habilitarán dos campos más:
- Monto a acreditar:** se coloca la cantidad de dinero que se desea transferir.
 - Escriba un concepto:** se coloca una descripción sobre el monto a transferir.
 - Continuar:** al completar la información anterior se presiona el botón “Continuar” para realizar el envío de efectivo a la cuenta destino.



Banco Promerica 

¿Desde qué cuenta?

MONETARIA PLANILLA Q Saldo **Q 299.99** ✓
1626

¿A quién se le hará el envío de dinero?

Nancy AHORRO Banco de Desarrollo Rural
Transferencia ACH ***** 🔍

Monto a acreditar **100** **GTQ**
Quetzales

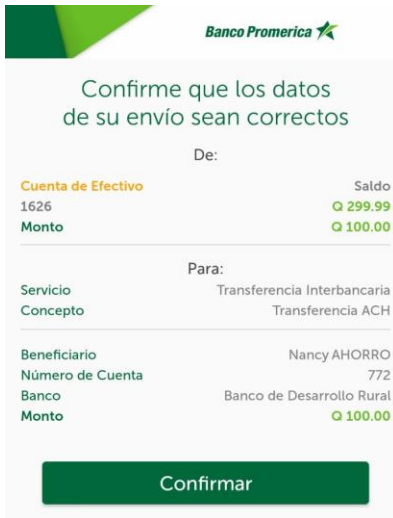
Escriba un concepto
Transferencia ACH

Continuar

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 74 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

5. El sistema pedirá confirmar los datos en una pantalla donde se debe verificar la cuenta de origen, la cuenta destino y el monto a transferir. Si estos son correctos presionar el botón **“Confirmar”**.



Banco Promerica 

Confirme que los datos de su envío sean correctos

De:

Cuenta de Efectivo	Saldo
1626	Q 299.99
Monto	Q 100.00

Para:

Servicio	Transferencia Interbancaria
Concepto	Transferencia ACH

Beneficiario	Nancy AHORRO
Número de Cuenta	772
Banco	Banco de Desarrollo Rural
Monto	Q 100.00

Confirmar

6. Al momento de confirmar la transferencia el sistema generará un comprobante con todos los datos ingresados previamente. Al presionar el botón **“Finalizar”** regresa al carrusel inicial.





Envío realizado con éxito

Banco Promerica 

Comprobante

Cuenta de Efectivo	1626:
Titular	

Servicio	Transferencia Interbancaria
Descripción	Transferencia ACH

Beneficiario	Nancy AHORRO
Cuenta	4754
Banco	Banco de Desarrollo Rural
Monto	Q 100.00
Monto Total	Q 100.00

Numero Comprobante	1792184
Fecha	21/09/2021 20:42:38

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 75 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

Nota: Toda transacción realizada será monitoreada por el área de “monitoreo transaccional” el cual permitirá a usted como cliente confirmar transacciones y pagos que se puedan percibir como inusuales para el resguardo de sus fondos.

FIN DEL PROCESO

2.5 PAGOS

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para realizar distintos pagos como servicios, pago de Tarjeta de Crédito y Préstamo utilizando la aplicación Banca Móvil utilizando un dispositivo Android o iOS.

La funcionalidad para realizar pagos se encuentra en la parte inferior de la pantalla de Banca Móvil, al lado derecho de la funcionalidad “Transferencias”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 76 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--



2.5.1 PAGO DE SERVICIOS

Esta opción busca facilitar al usuario la realización de pagos de servicios de forma rápida y sencilla utilizando la aplicación de Banca Móvil desde cualquier dispositivo. Reduce el tiempo en bancos ya que permite al usuario realizar dichos pagos desde cualquier lugar.

Al seleccionar esta opción Banca Móvil presenta distintas opciones y distintos proveedores de servicios asociados a Banco Promerica S.A.

Los servicios que se pueden pagar desde Banca Móvil se clasifican en 7 grupos que son:

- Agua y Luz
- Telefonía e Internet
- Aseguradoras
- Colegios educativos y profesionales
- Otros Servicios
- Agencia de Viajes
- Servicios Funerarios

Cada grupo antes mencionado muestra una lista desplegable con los distintos comercios asociados.

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 77 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

INICIO DEL PROCESO

1. Seleccionar el servicio a pagar. Para el presente ejercicio se realizará el pago del servicio de energía eléctrica.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 78 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. Seleccionar la compañía a la cual se le realizará el pago.




 **AGUA Y LUZ**
 Llene los siguientes datos
 Compañía
 Compañía
 PAGO EEGSA
 PAGO DE AGUA - EMPAGUA
 DEORSA - ENERGUATE NIS
 DEORSA - ENERGUATE NIR
 DEOCSA - ENERGUATE NIS
 DEOCSA - ENERGUATE NIR
 Continuar

3. Seleccionar el destinatario, en caso no se encuentre asociados deberá asociarlo seleccionar “Nuevo destinatario”.



 **AGUA Y LUZ**
 Llene los siguientes datos
 Compañía
 PAGO EEGSA
 Busque un destinatario registrado
 + Nuevo destinatario

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 79 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

4. Agregar el identificador del servicio, en este caso el correlativo del contador para pago de luz y presionar el botón “Continuar”.



5. En una nueva pantalla se detallará la información del pago del servicio a realizar, verificarla y seleccionar la cuenta de donde se desea sea debitado el pago. Hacer tap en el botón “Pagar”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 80 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

6. Se abrirá una nueva pantalla de confirmación de datos con el botón “Confirmar” si todo está correcto se procede con el pago. Si es un servicio previamente enrolado pasar directamente al paso No. 9.



Banco Promerica 

Confirme que los datos
de su pago sean correctos

De:

Cuenta de Efectivo Saldo
1626 **Q 209.01**

Para:

Servicio AGUA Y LUZ
Referencia PAGO EEGSA
Identificador 1874
Identificador 860
Beneficiario 860
Monto Q 208.77
Monto Total **Q 208.77**

Confirmar

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 81 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

7. Al ser un nuevo servicio el que se está enrolando el sistema pedirá un medio para el envío de token.



8. Ingresar el token recibido ya sea por mensaje de texto o por correo electrónico.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 82 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

9. Se recibirá el comprobante del pago del servicio realizado.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 83 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

Nota: Toda transacción realizada será monitoreada por el área de “monitoreo transaccional” el cual permitirá a usted como cliente confirmar transacciones y pagos que se puedan percibir como inusuales para el resguardo de sus fondos.

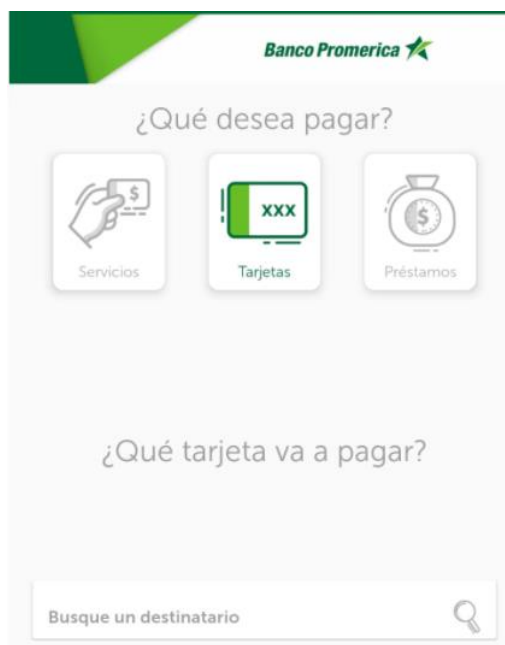
FIN DEL PROCESO

2.5.2 PAGO DE TARJETAS DE CRÉDITO

En esta opción se brinda la facilidad al cliente de realizar el pago a una tarjeta de crédito de su propiedad o de otra persona, puede ser pago de tarjetas del mismo banco o de otro banco, el proceso a seguir dentro de Banca Móvil es el mismo tanto para dispositivos Android como iOS.

INICIO DEL PROCESO

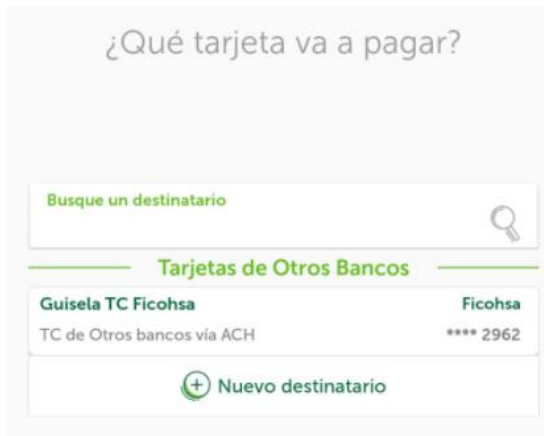
1. Ingresar a la opción de “Pagos” y seleccionar el icono de “Tarjetas”, el cual mostrará la pregunta: ¿Qué tarjeta va a pagar?



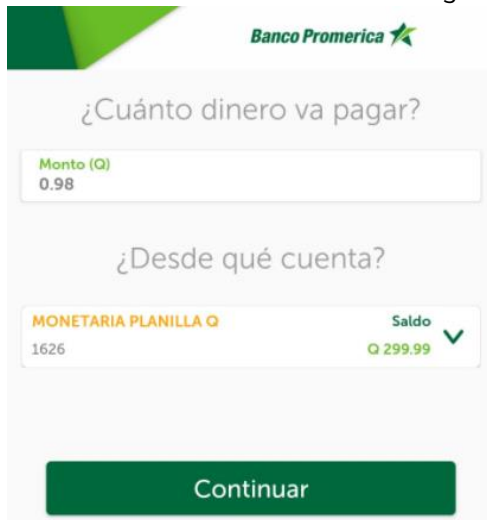
VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 84 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. Al colocarse sobre la pregunta el sistema desplegará las Tarjetas de crédito registradas en la Banca Móvil. En este paso se debe seleccionar una tarjeta y presionar “Continuar”. En caso se desee agregar una nueva seleccionar la opción “Nuevo destinatario”.



3. El sistema abrirá una nueva pantalla con dos campos necesarios para realizar el pago:
 - a. Monto: se coloca la cantidad en quetzales o dólares que se desean pagar.
 - b. Desde que cuenta: en este campo se debe seleccionar la cuenta desde la cual se hará el pago.
 - c. Confirmar: dar tap en el botón cuando los datos sean ingresados



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 85 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

4. El paso anterior abrirá una nueva pantalla que requiere la confirmación de datos. Si todo está correcto y se desea continuar con el proceso hacer tap sobre el botón “Confirmar”.



Banco Promerica

Confirme que los datos de su pago sean correctos

De:

Cuenta de Efectivo	Saldo
1626	Q 299.99
Monto	Q 0.98

Para:

Servicio	Pago de TC Otros bancos vía ACH
Concepto	TC otros bancos

Beneficiario:

No. de tarjeta	TC Ficohsa
Banco	**** *2962
Monto	Ficohsa
	Q 0.98

 El pago de su tarjeta se verá reflejado en las próximas 24 horas.

Confirmar

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 86 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

5. Al confirmar la información el sistema procede con enviar el comprobante de pago.



Nota: Toda transacción realizada será monitoreada por el área de “monitoreo transaccional” el cual permitirá a usted como cliente confirmar transacciones y pagos que se puedan percibir como inusuales para el resguardo de sus fondos.

FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 87 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.5.3 PAGO DE PRESTAMOS

En esta opción se brinda la facilidad al cliente de realizar el pago a un préstamo del mismo banco, un préstamo de terceros o un préstamo en otro banco, el proceso a seguir dentro de Banca Móvil es el mismo tanto para dispositivos Android como iOS.

INICIO DEL PROCESO

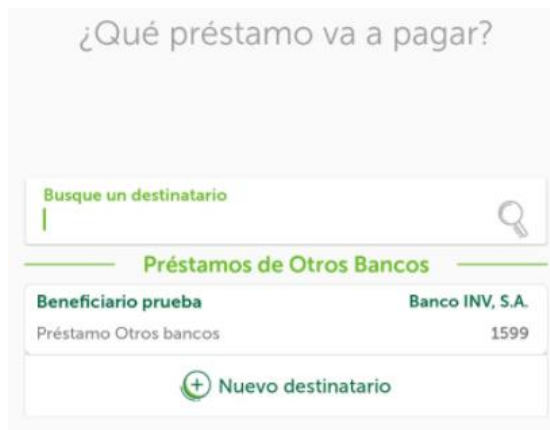
1. Ingresar a la opción de “Pagos” y seleccionar el icono de “Préstamos”, el cual mostrará la pregunta: ¿Qué préstamo va a pagar?



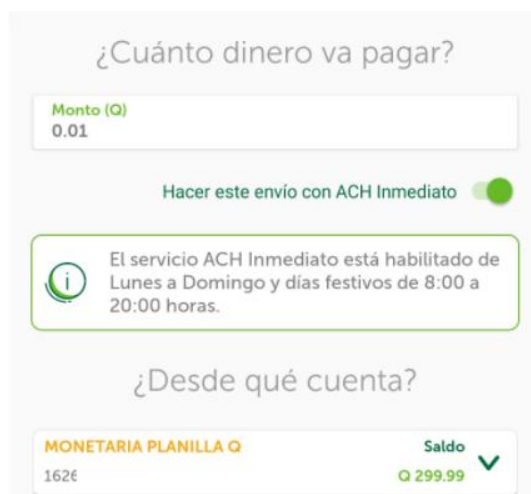
VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 88 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. Al colocarse sobre la pregunta el sistema desplegará los préstamos registrados en la Banca en Móvil. En este paso se debe seleccionar un préstamo y presionar “Continuar”. En caso se desee agregar un nuevo préstamo seleccionar la opción “Nuevo destinatario”.



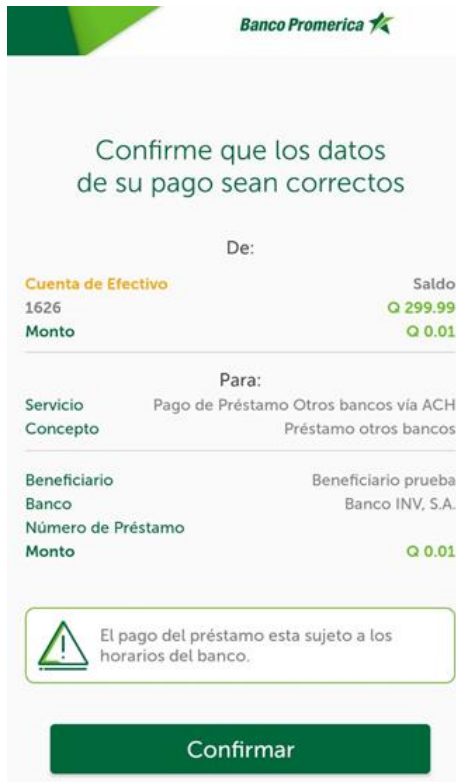
3. El sistema abrirá una nueva pantalla con dos campos necesarios para realizar el pago:
 - a. Monto: se coloca la cantidad en quetzales o dólares que se desean pagar.
 - b. Desde que cuenta: en este campo se debe seleccionar la cuenta desde la cual se hará el pago.
 - c. Confirmar: dar tap en el botón cuando los datos sean ingresados.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 89 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

4. El paso anterior abrirá una nueva pantalla que requiere la confirmación de datos. Si todo está correcto y se desea continuar con el proceso hacer tap sobre el botón “Confirmar”.



Banco Promerica

Confirme que los datos de su pago sean correctos

De:

Cuenta de Efectivo	Saldo
1626	Q 299.99
Monto	Q 0.01

Para:

Servicio	Pago de Préstamo Otros bancos vía ACH
Concepto	Préstamo otros bancos

Beneficiario	Beneficiario prueba
Banco	Banco INV, S.A.
Número de Préstamo	
Monto	Q 0.01

 El pago del préstamo esta sujeto a los horarios del banco.

Confirmar

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 90 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

5. Al confirmar la información el sistema procede con enviar el comprobante de pago.



Envío realizado con éxito

Banco Promerica

Comprobante

Cuenta de Efectivo
1635

Titular
NOMBRE Y APELLIDO

Servicio Transferencia Interbancaria
Descripción Aprobación de transferencia a cuenta ACH ICG

Beneficiario BINV.M.2
Cuenta 01428
Banco Banco INV, S.A.
Monto Q 15.00
Monto Total Q 15.00

Numero Comprobante 452537
Fecha 31/08/2021 21:53:24

Guardar  Compartir 

Finalizar

Nota: Toda transacción realizada será monitoreada por el área de “monitoreo transaccional” el cual permitirá a usted como cliente confirmar transacciones y pagos que se puedan percibir como inusuales para el resguardo de sus fondos.

FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 91 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.6 SOLICITUD DE PRODUCTOS

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para la solicitud de productos dentro de la Banca Móvil utilizando un dispositivo Android o iOS.

SOLICITUD DE CHEQUERA

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para solicitar una chequera en la aplicación de Banca Móvil.

INICIO DEL PROCESO

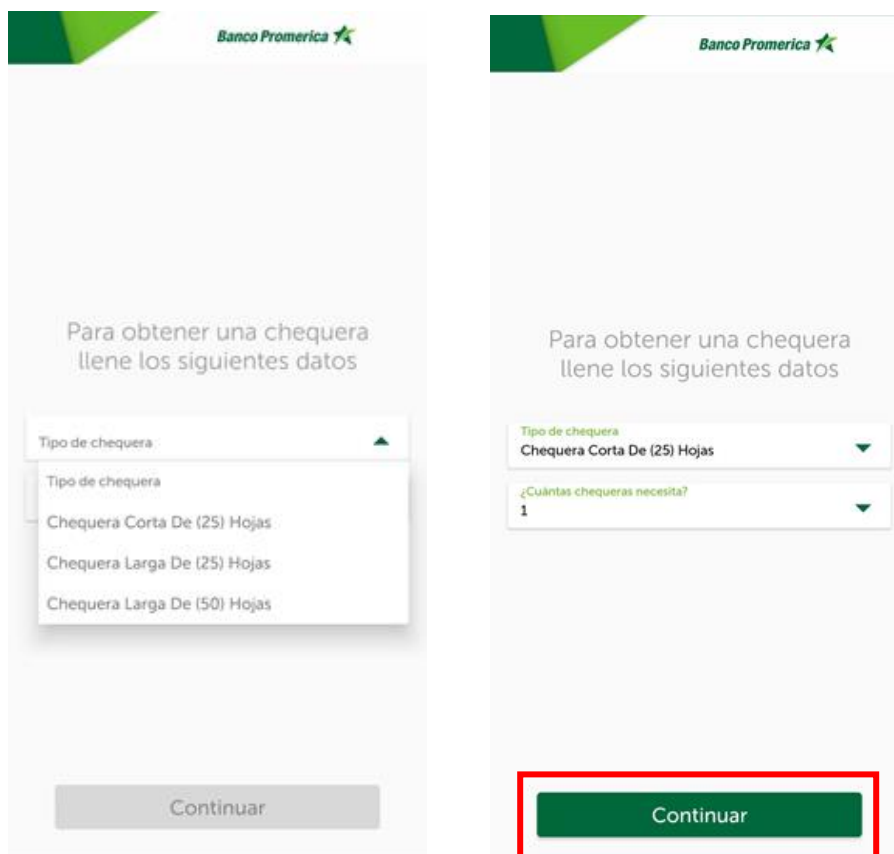
1. Posterior a ingresar las credenciales correctas en la aplicación de Banca Móvil, ubicar el menú desplegable “Opciones” representado por cuatro cuadritos (), este desplegará tres opciones, de las cuales se debe seleccionar la que indica “**Solicitar chequera**”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 92 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. Esta acción abrirá una nueva pantalla en la cual se deben completar los campos:
- “Tipo de chequera”: especificando si la chequera a solicitar es corta (de 25 hojas) o si es larga (de 25 o 50 hojas) y la opción
 - “¿Cuántas chequeras necesita?”: seleccionar de 1 a 9 talonarios.
- Al completar la información presionar el botón “Continuar”.



Para obtener una chequera llene los siguientes datos

Tipo de chequera

Tipo de chequera

Chequera Corta De (25) Hojas

Chequera Larga De (25) Hojas

Chequera Larga De (50) Hojas

Continuar

Tipo de chequera

Chequera Corta De (25) Hojas

¿Cuántas chequeras necesita?

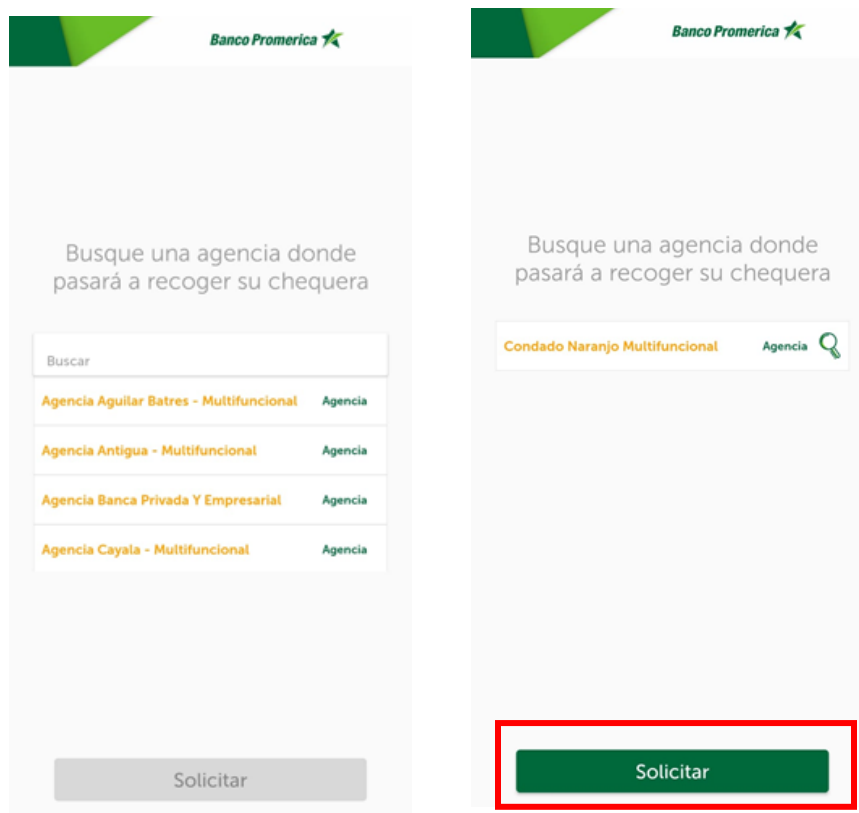
1

Continuar

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 93 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

3. Se abrirá una nueva pantalla “**Busque una agencia donde pasará a recoger su chequera**”, esta brinda una lista desplegable con los nombres de las agencias a las cuales se puede enviar la chequera. El usuario debe seleccionar la agencia de su conveniencia y pulsar el botón “Solicitar”.



Busque una agencia donde pasará a recoger su chequera

Buscar

Agencia Aguilar Batres - Multifuncional Agencia

Agencia Antigua - Multifuncional Agencia

Agencia Banca Privada Y Empresarial Agencia

Agencia Cayala - Multifuncional Agencia

Solicitar

Condado Naranjo Multifuncional Agencia 

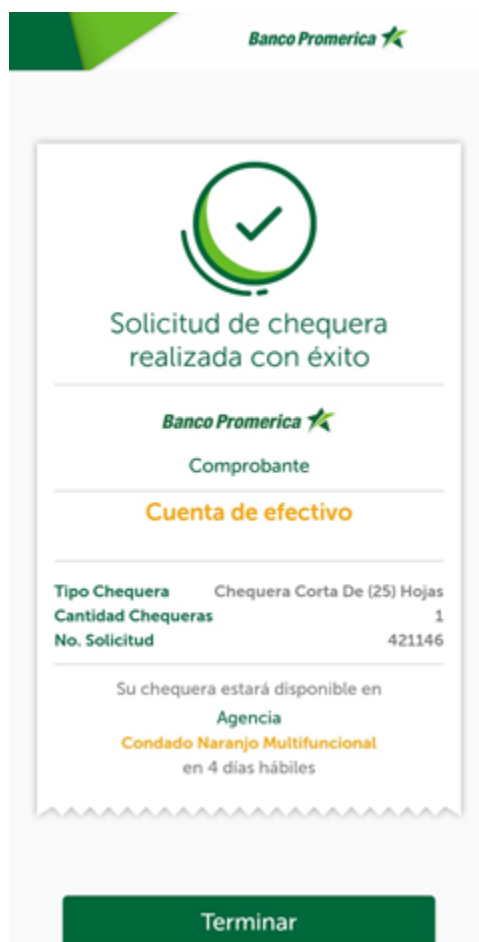
Solicitar

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 94 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

4. Al completar los datos anteriores el sistema de Banca Móvil generará un comprobante con la siguiente información:

- Cuenta a la que corresponde la chequera
- Tipo de chequera
- Cantidad de chequeras solicitadas
- Numero de solicitud
- Agencia a la cual se enviará la chequera
- Días hábiles para recibir la chequera (en la agencia designada)



FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 95 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.7 SOLICITUD DE PRODUCTOS DIGITALES

El siguiente procedimiento se describe los pasos necesarios para la solicitud de productos de manera digital dentro de la Banca Móvil utilizando dispositivo Android o iOS.

2.7.1 SOLICITUD DE CUENTAS DE EFECTIVO

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para solicitar una cuenta monetaria o de ahorro, en quetzales o dólares dentro de la aplicación de Banca Móvil.

INICIO DEL PROCESO

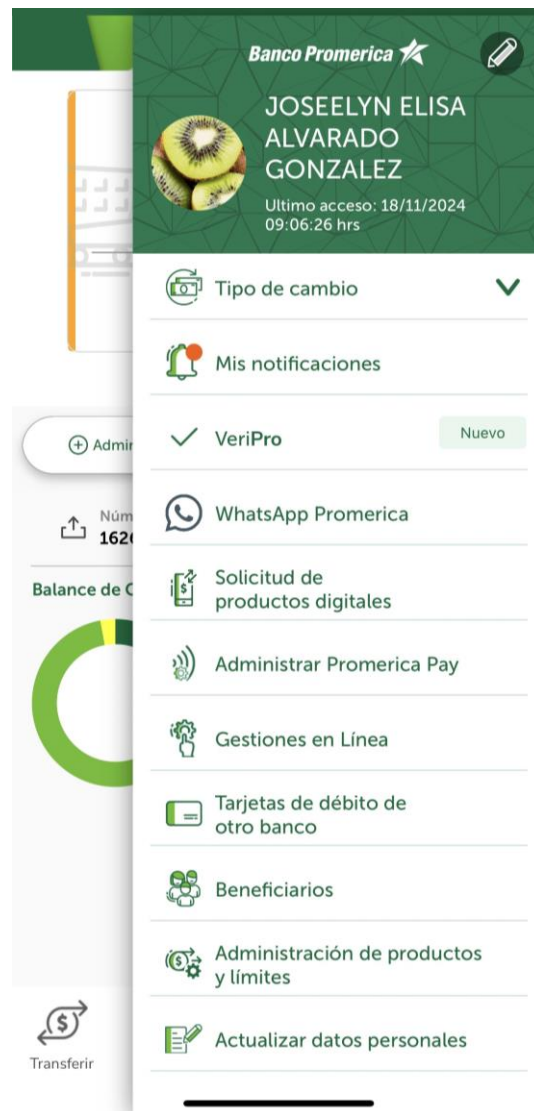
VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 96 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

1. En la pantalla principal de la aplicación de Banca Móvil, en la parte inferior deberá de



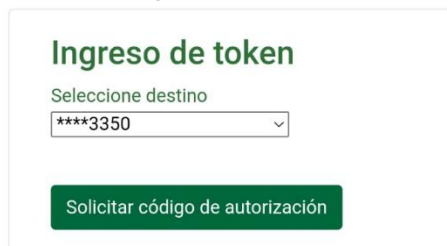
seleccionar la opción “Más” ^{Más} se desplegará las opciones dentro de la cual deberá de seleccionar “solicitud de productos Digitales”



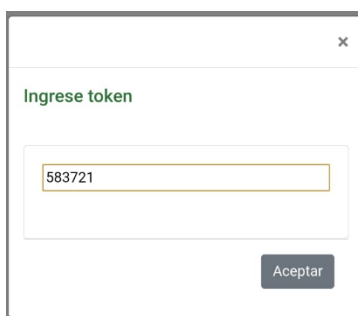
VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 97 de 166
--------------	---	---------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. El sistema pedirá un “Código de autorización” para el cual se requiere seleccionar uno de los dos medios (teléfono celular o correo electrónico) registrados en la BM para para recibir el token, presionar el botón **“Solicitar código de autorización”**.



3. Al recibir el token ingresarlo en la casilla correspondiente y seleccionar el botón “Aceptar”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 98 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

4. Esta acción abrirá la pantalla “**Apertura de Producto Digital**”, donde se debe seleccionar la opción “**Cuentas de Efectivo**”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 99 de 166
--------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

Dentro de la opción “Cuentas de efectivo” se debe completar 4 pasos. El primero consta en definir la nueva cuenta de efectivo completando las casillas de:

- **Selecciones la moneda:** la moneda seleccionada puede ser quetzales o dólares.
- **Seleccione el tipo de cuenta:** se debe marcar la opción “Monetaria” o “Ahorro” dependiendo del tipo de cuenta que se desea aperturar.

Al establecer ambos datos presionar el botón “Continuar”. Si no desea proseguir con el flujo seleccionar el botón “Atrás”.



The screenshot shows the 'Paso 1 de 4' (Step 1 of 4) screen in the Banco Promerica app. At the top, there's a green header with the bank's logo and a 'Salir' (Exit) button. Below the header, the text reads 'Hola, NOMBRE Y APELLIDO' followed by 'Te ofrecemos más que una cuenta'. There are two main selection areas: 'Seleccione la moneda' (Select the currency) with a dropdown menu currently showing 'Quetzales', and 'Seleccione el tipo de cuenta' (Select the type of account) with two options: 'Monetaria' (Monetary) represented by a coin icon and 'Ahorro' (Savings) represented by a piggy bank icon. At the bottom, there are two buttons: 'Atrás' (Back) and 'Continuar' (Continue).

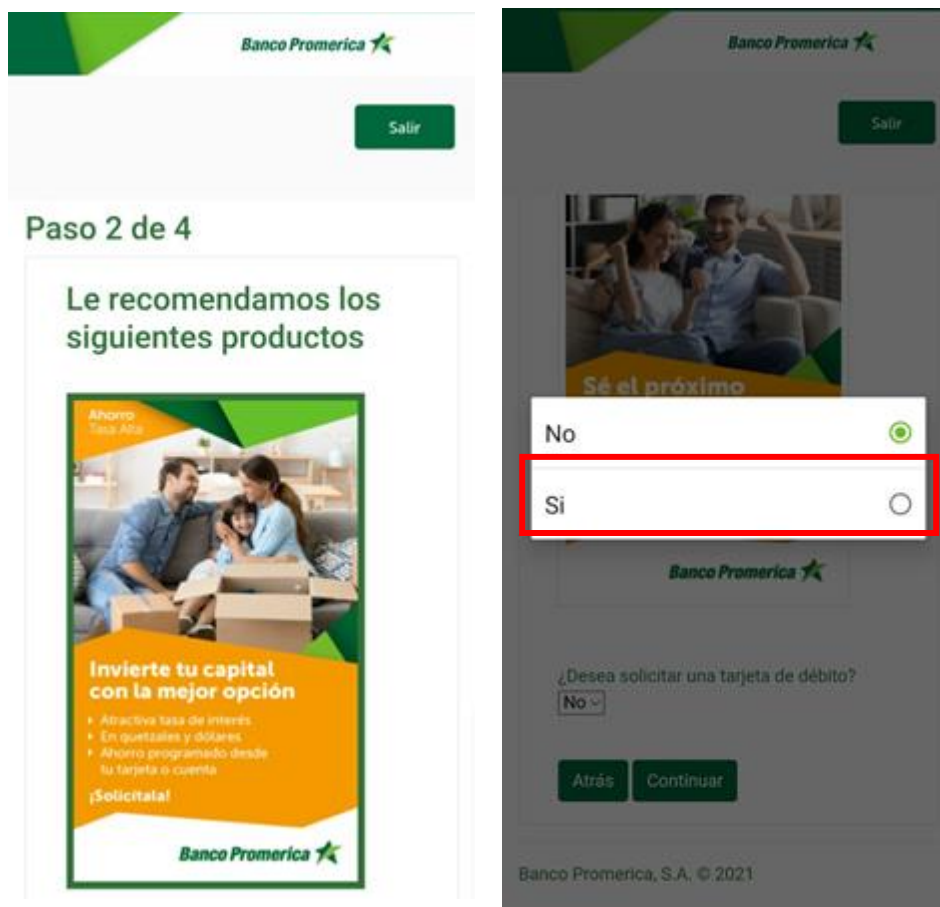
VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 100 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

5. En el segundo paso se presentan banners informativos sobre la cuenta a aperturar. En la parte inferior de esta pantalla se muestra la pregunta: “¿Desea solicitar una tarjeta de débito?”, la cual presenta dos opciones:

- Si: continua al paso 3.
- No: continua al paso 4.

Posterior a la selección presionar el botón “Continuar”. En caso de no desear la apertura de la cuenta seleccionada presionar el botón “Atrás”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 101 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

6. Al seleccionar la opción “Si” se abre el paso 3, en donde permite colocar la dirección de entrega de la tarjeta de débito en casa, trabajo u otro.

Adicional esta pantalla presenta un segundo campo con el desplegable que permite la selección del nombre que se desea colocar en la tarjeta de débito.

Al estar de acuerdo con los datos ingresados en este paso seleccionar el botón “Continuar”, si no se desee adquirir una tarjeta de débito para la cuenta presionar el botón “Atrás”.

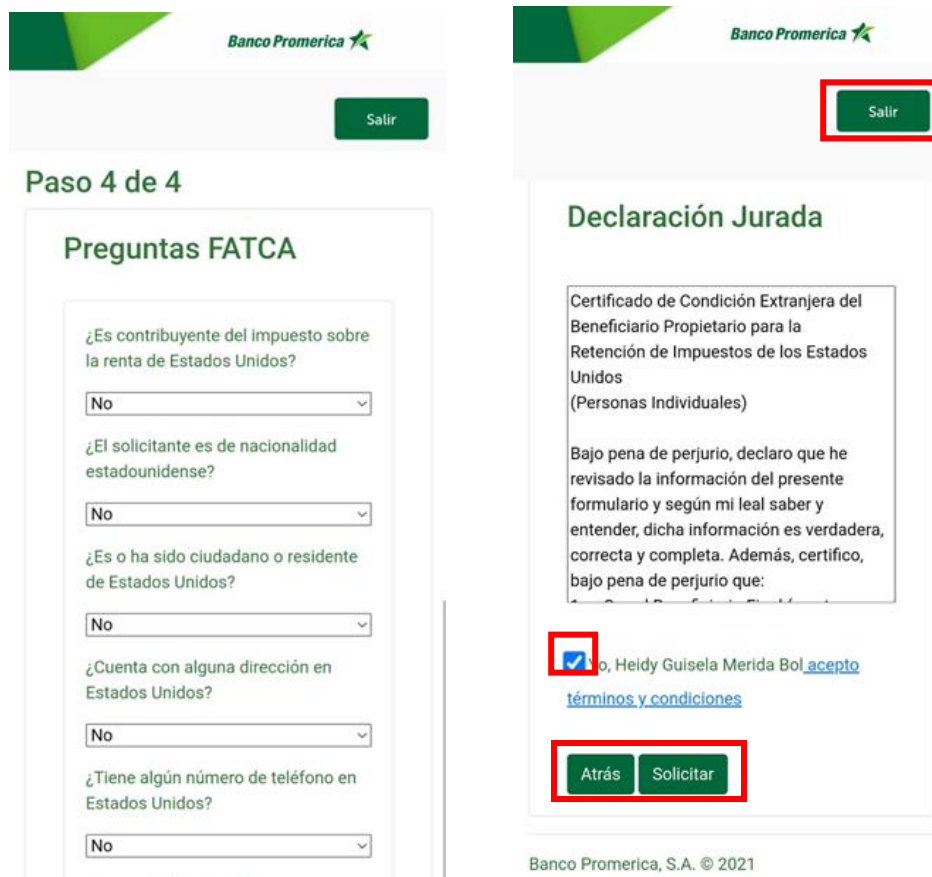


Banco Promerica, S.A. © 2021

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 102 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

7. En el paso 4 de deberá completar el formulario de Preguntas FACTA, adicional leer la Declaración Jurada y seleccionar si se aceptan los términos y condiciones, de ser así presionar el botón “**Solicitar**”, en caso se desee cambiar algún dato anterior presionar el botón “**Atrás**”. Si no se desea proseguir con la solicitud de la cuenta de efecto presionar el botón “**Salir**” en la parte superior de la pantalla.



Banco Promerica

Salir

Paso 4 de 4

Preguntas FATCA

¿Es contribuyente del impuesto sobre la renta de Estados Unidos?

No

¿El solicitante es de nacionalidad estadounidense?

No

¿Es o ha sido ciudadano o residente de Estados Unidos?

No

¿Cuenta con alguna dirección en Estados Unidos?

No

¿Tiene algún número de teléfono en Estados Unidos?

No

Banco Promerica

Declaración Jurada

Certificado de Condición Extranjera del Beneficiario Propietario para la Retención de Impuestos de los Estados Unidos (Personas Individuales)

Bajo pena de perjurio, declaro que he revisado la información del presente formulario y según mi leal saber y entender, dicha información es verdadera, correcta y completa. Además, certifico, bajo pena de perjurio que:

☒ No, Heidy Guisela Merida Bol [acepto términos y condiciones](#)

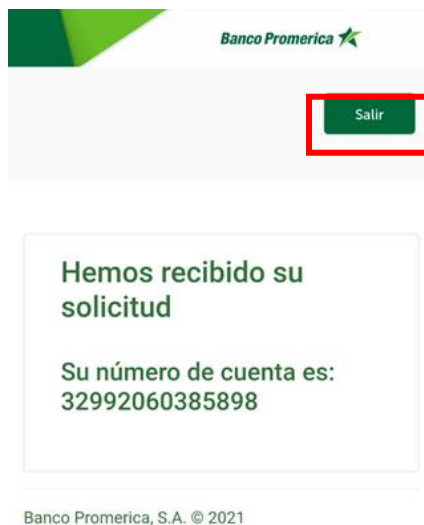
Atrás Solicitar

Banco Promerica, S.A. © 2021

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 103 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

8. Al solicitar la cuenta se generará un comprobante con el número de cuenta. Presionar el botón “Salir” para regresar a la pantalla de los productos principales.



FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 104 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.7.2 SOLICITUD DE TARJETA DE CRÉDITO

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para solicitar una tarjeta de crédito dentro de la aplicación de Banca Móvil.

INICIO DEL PROCESO

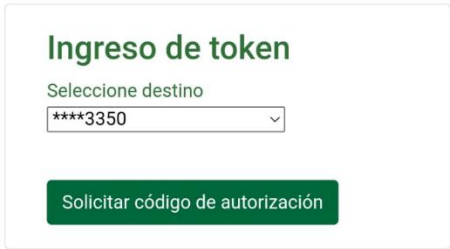
1. En la pantalla principal de la aplicación de Banca Móvil, deslizar hacia la derecha para visualizar el menú principal o bien seleccionando los tres puntos (⋮) al lado de la imagen de seguridad. Y seleccionar la opción “Solicitud de productos digitales”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 105 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- Seguido el sistema pedirá un “**Código de autorización**” para el cual se requiere seleccionar uno de los dos medios (teléfono celular o correo electrónico) registrados en la BM para para recibir el token, posterior presionar el botón “**Solicitar código de autorización**”.



- Al recibir el token se debe ingresar en la casilla correspondiente y seleccionar el botón “Aceptar”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 106 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

4. Esta acción abrirá la pantalla “**Apertura de Producto Digital**”, donde se debe seleccionar la opción “**Tarjeta de Crédito**”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 107 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

5. Para la solicitud de “Tarjeta de Crédito” se deben seguir 6 pasos. El paso 1 consta en completar la casilla los ingresos mensuales y el tipo de moneda en que se requiere la Tarjeta de Crédito.

Al completar ambos datos presionar el botón **“Continuar”**. Si no desea proseguir con el flujo seleccionar el botón **“Atrás”** o **“Salir”**.



Banco Promerica 

Salir

Paso 1 de 6

Hola,

NOMBRE Y APELLIDO

Iniciemos con su solicitud de Tarjeta de Crédito.

Para ofrecerle la mejor opción, necesitamos conocer su ingreso mensual

Su ingreso mensual es de:

Quetzales

Atrás Continuar

Banco Promerica, S.A. © 2020

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 108 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

6. En el paso 2 se muestran los distintos tipos de beneficios que presentan las tarjetas de crédito, posterior a leerlos seleccionar la opción de su interés para continuar con el proceso.



7. El en paso 3 se debe ingresar el estimado de los ingresos mensuales en quetzales o dólares según la moneda seleccionada. Adicional seleccionar el tipo de beneficio que se desea adquirir en la tarjeta, estos pueden ser:
- Cash Back
 - Puntos Promerica
 - Millas

Los beneficios de cada uno se encuentran descritos en el banner informativo.

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 109 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--



Paso 3 de 6

Ingresos Mensuales

Moneda

Quetzales


Cash Back


Puntos Promerica


Millas

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 110 de 166
-------------------------	---	---

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

8. Una vez seleccionado beneficio de interés, presionar la opción “Más información” para parametrizar los beneficios a recibir por el uso de la tarjeta, estos pueden ser modificados al seleccionar las opciones en los desplegados y deberán ser confirmados al seleccionar el botón “APLICAR”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 111 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

9. En el paso 4 se presenta una pantalla que permite actualizar la información del usuario.
- Al seleccionar la opción “**Si**” se procede con la actualización de información.
 - Al seleccionar la opción “**No**” el sistema tomara los últimos datos en la base.
 - Al seleccionar la opción “**Atrás**” se podrá retroceder en el proceso.



Paso 4 de 6

Solicitud de Tarjeta de Crédito

Para continuar con su solicitud, por favor confirme si requiere actualizar su información

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 112 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

10. Al seleccionar la opción “Si” el sistema desplegara un formulario para la actualización de datos, los cuales deben ser completados para proceder con dicha actualización.

Paso 4 de 6

Actualización de datos



Tipo de documento de identificación

No. documento de identificación

Primer Nombre

Segundo Nombre

Primer Apellido

Segundo Apellido

Estado civil

SOLTERO

Profesión u oficio

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Nivel Académico

LICENCIATURA

¿Es usted cliente PEP*? (*Persona
Expuesta Políticamente)

☐ Sí

☒ No

¿Tiene parentesco a una PEP*? (*Persona
Expuesta Políticamente)

☐ Sí

☒ No

¿Es asociado cercano a una PEP?
(*Persona Expuesta Políticamente)

☐ Sí

☒ No

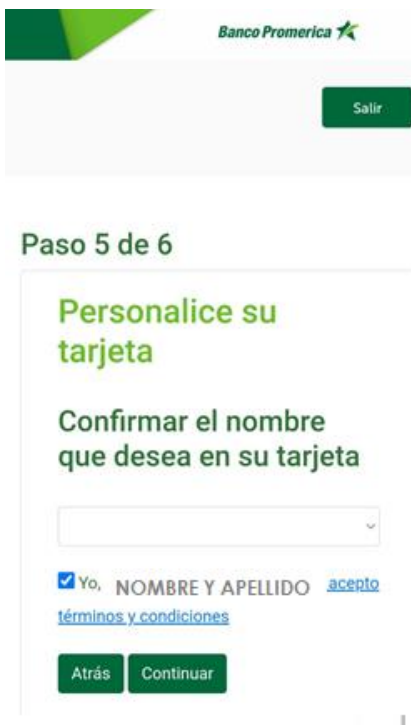
¿Es usted contratista o proveedor del
estado (CPE)?

☐ Sí

☒ No

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

11. En el paso 5 se debe confirmar el nombre que llevará impreso la tarjeta de crédito y seleccionar la aceptación de términos y condiciones. Posterior a esto presionar el botón **“Continuar”** o el botón **“Atrás”** en caso de desear cambiar algún dato anterior.



Banco Promerica 

Salir

Paso 5 de 6

Personalice su tarjeta

Confirmar el nombre que desea en su tarjeta

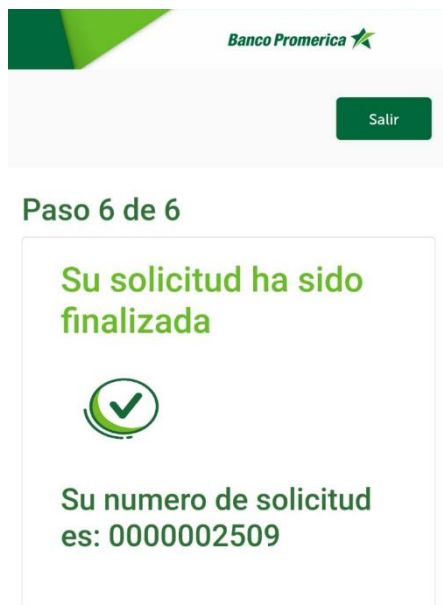
☒ Yo, NOMBRE Y APELLIDO [acepto términos y condiciones](#)

Atrás Continuar

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 114 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

12. Posterior a seleccionar “Continuar” el sistema generará un numero de solicitud. Presionar el botón “Salir” para regresar a la pantalla de Productos Principales.



FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 115 de 166
--------------	---	--

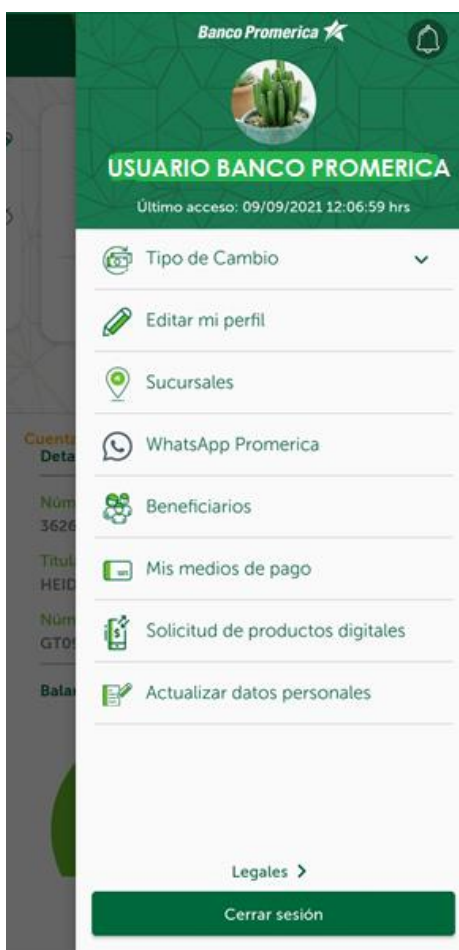
CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.7.3 SOLICITUD DE PRÉSTAMOS PERSONALES

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para solicitar un préstamo personal dentro de la aplicación de Banca Móvil.

INICIO DEL PROCESO

1. En la pantalla principal de la aplicación de Banca Móvil, deslizar hacia la derecha para visualizar el menú principal o bien seleccionando los tres puntos (⋮) al lado de la imagen de seguridad. Y seleccionar la opción “Solicitud de productos digitales”.



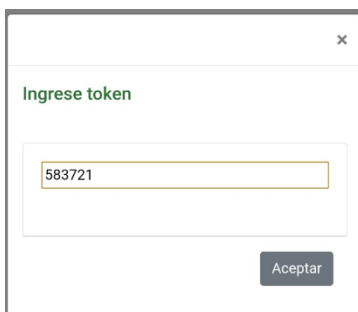
VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 116 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- El sistema pedirá un “Código de autorización” para el cual se requiere seleccionar uno de los dos medios (teléfono celular o correo electrónico) registrados en la BM para para recibir el token, presionar el botón **“Solicitar código de autorización”**.



- Al recibir el token ingresarlo en la casilla correspondiente y seleccionar el botón **“Aceptar”**.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 117 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

4. Esta acción abrirá la pantalla “**Apertura de Producto Digital**”, donde se debe seleccionar la opción “**Préstamos Personales**”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 118 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

5. Posterior a la selección de “**Préstamos personales**” se debe seguir con tres pasos. El primero consta en completar en las casillas de:

- **Relación laboral:** seleccionar una opción del desplegable.
- **Ingresos mensuales:** estos deben ser como mínimo Q.3,200.00
- **Fecha de nacimiento del solicitante:** el sistema la coloca de forma automática.
- **¿Ha tenido un crédito o tarjeta de crédito activa en los últimos 6 meses?:** las opciones de respuesta se presentan en el desplegable.

Al ingresar los datos presionar el botón “**Continuar**”. Si no desea proseguir con el flujo seleccionar el botón “**Salir**”.



 A screenshot of the 'Préstamos / Solicitud de crédito personal' form. The form has a green header with the title. Below the header, there are four sections:

- Relación laboral:** A dropdown menu with the text 'SELECCIONE UNA OPCION' and a downward arrow.
- Ingresos mensuales:** A text input field with a 'Q.' prefix and the value '3,200.00'.
- Fecha de nacimiento:** A date picker showing '20/04/1989'.
- ¿Ha tenido un crédito o tarjeta de crédito activa en los últimos 6 meses?:** A dropdown menu with the text 'NO' and a downward arrow.

 At the bottom of the form, there is a green button labeled 'Continuar »'.

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 119 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

6. En el segundo paso se presenta el cotizador, en el cual se deben completar los datos:

- **Monto:** se coloca la cantidad del préstamo.
- **Plazo:** muestra un desplegable que brinda diferentes plazos representados en meses para cancelar el préstamo personal.
- Botón **“Cotizar”**: al presionar este botón muestra la cuota nivelada a cancelar durante el plazo estimado.

Al seleccionar ambos datos presionar el botón **“Continuar”**. Si no desea proseguir con el flujo seleccionar el botón **“Regresar”** o **“Salir”**.



Préstamos / Cotización

Monto

Q. 3,000.00

* Mínimo a solicitar Q 1,000.

Plazo

6 Meses

* Plazo mínimo a solicitar 6 meses.

Cotizar »

Cuota nivelada

684.80

* Cuota nivelada, esta puede variar según condiciones.

« Regresar

Continuar »

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 120 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

7. El tercer paso consta en completar un formulario con la información personal del solicitante.

Verificar dicha información y editarla en caso fuera necesario.

- NIT
- DPI
- Primer nombre
- Segundo nombre
- Primer apellido
- Segundo apellido
- Teléfono celular
- Teléfono de trabajo (opcional)
- Correo electrónico
- Casa propia (seleccionar respuesta por medio del desplegable)
- Modelo de vehículo (opcional)

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 121 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

Al seleccionar ambos datos presionar el botón “Finalizar”. Si no desea proseguir con el flujo seleccionar el botón “Regresar” o “Salir”.



Salir

Préstamos / Solicitud de
crédito personal

NIT

DPI

Primer nombre

Segundo nombre

Primer apellido

Segundo apellido



Salir

Segundo apellido

Teléfono celular
 00000000

Teléfono de trabajo
 00000000

Correo electrónico
 GMERIDAB@GMAIL.COM

Casa propia
 SELECCIONE UNA OPCION

Modelo del vehículo
 0000

« Regresar

Finalizar »

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 122 de 166
--------------	---	----------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

8. Al presionar el botón “**Finalizar**” el sistema generará un número de solicitud, posterior a ello el solicitante deberá esperar la llamada de un asesor para completar el proceso y la posterior aprobación del préstamo personal.
Presionar el botón “**Salir**” para regresar a la pantalla de Productos Principales.



FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 123 de 166
--------------	---	--

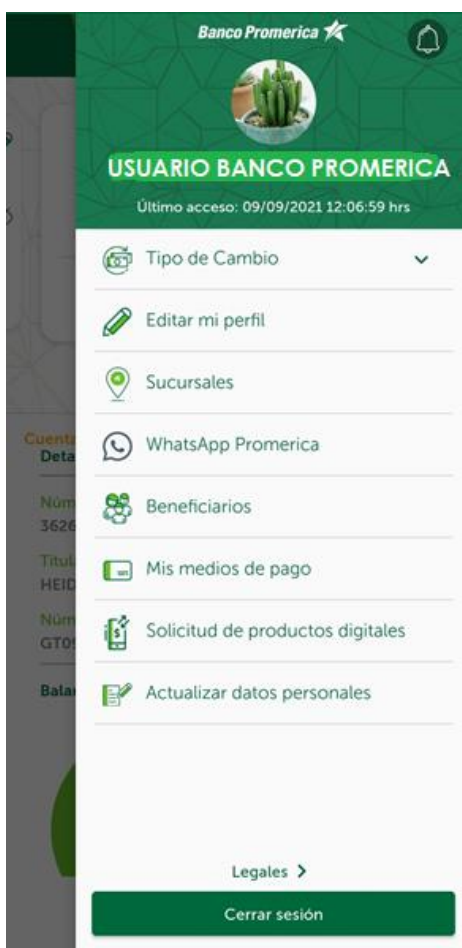
CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.8 TIPO DE CAMBIO

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para consultar el "Tipo de Cambio" al día, disponible en Banca Móvil.

INICIO DEL PROCESO

1. En la pantalla principal de la aplicación de Banca Móvil, deslizar hacia la derecha para visualizar el menú principal o bien seleccionando los tres puntos (⋮) al lado de la imagen de seguridad. Y seleccionar la opción "Tipo de Cambio".



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 124 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. En la misma pantalla del menú lateral el sistema mostrará el tipo de cambio actualizado tanto para compra como para venta en dos modalidades:
 - a. En agencia
 - b. En Banca Móvil



FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 125 de 166
--------------	---	--

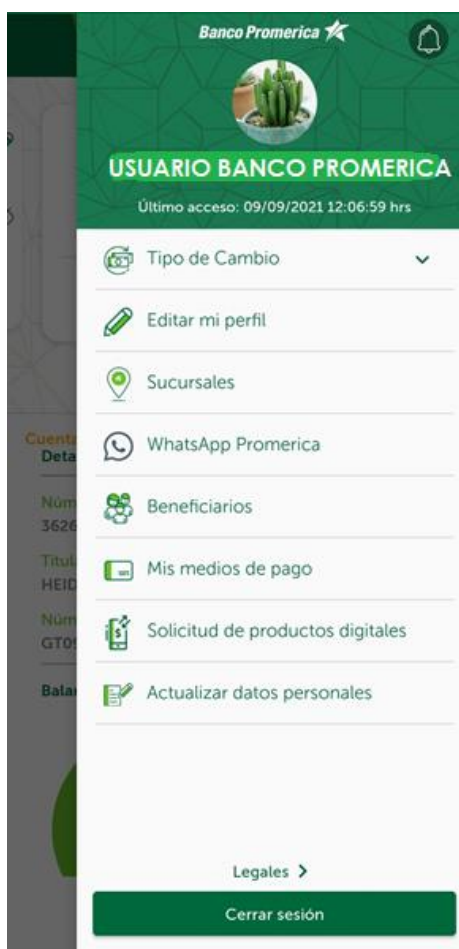
CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.9 EDITAR MI PERFIL

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para editar el perfil dentro de Banca Móvil tanto para dispositivos Android y iOS.

Este permite la modificación de la contraseña, cambiar imagen de seguridad y cambiar el inicio de sesión en este caso ingreso con huella.

En la pantalla principal de la aplicación de Banca Móvil, deslizar hacia la derecha para visualizar el menú principal o bien seleccionando los tres puntos () al lado de la imagen de seguridad. Y seleccionar la opción “Editar mi perfil”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 126 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.9.1 CAMBIAR CONTRASEÑA

El cambio de contraseña se puede realizar las veces que el cliente considere necesario.

INICIO DEL PROCESO

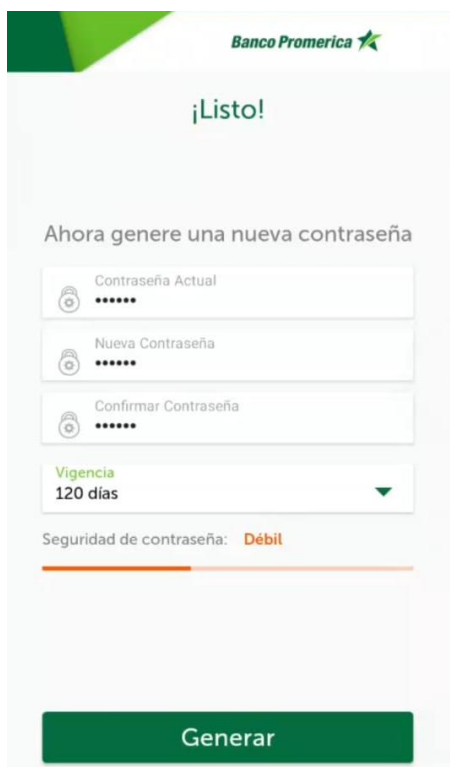
1. Seleccionar la opción “Cambiar su contraseña”



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 127 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

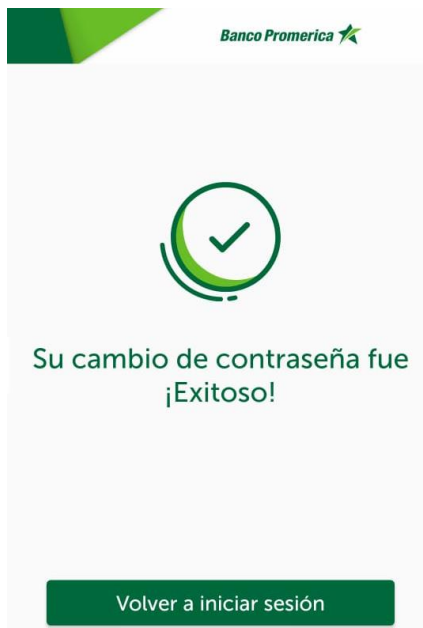
2. Esta abrirá una nueva pantalla con cuatro campos necesarios:
- Contraseña actual:** se debe digitar la contraseña actual.
 - Nueva contraseña:** se deberá digitar la nueva contraseña.
 - Confirmar contraseña:** reescribir la contraseña del campo anterior.
 - Vigencia:** periodo de tiempo en el que estará vigente la nueva contraseña, puede ser de 30 a 120 días.
 - Seguridad de contraseña:** depende de los caracteres que se utilicen el sistema indicará si su contraseña tiene un nivel de seguridad:
 - **Muy segura**
 - **Segura**
 - **Regular**
 - **Débil**
 - **Muy débil**
- NOTA:** es importante considerar utilizar caracteres especiales, mayúsculas y números para generar una contraseña “Muy segura”.
- f. **Generar:** al seleccionar este botón se procede con la generación de la nueva contraseña.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 128 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- Al generar la nueva contraseña se mostrara un mensaje de ¡Exitoso!. Posterior a este seleccionar el botón “Volver a iniciar sesión”, el cual redireccionar al inicio para ingresar nuevamente a Banca Móvil con la nueva contraseña.



FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 129 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.9.2 CAMBIAR IMAGEN DE SEGURIDAD

La imagen de seguridad permite al usuario identificar su inicio de sesión de forma visual, esta se puede observar en la pantalla de ingreso de contraseña en Banca Móvil desde un dispositivo Android y ios. La imagen de seguridad puede ser modificada las veces que sea necesario.

INICIO DEL PROCESO

1. Seleccionar la opción “Cambiar su imagen de seguridad”.



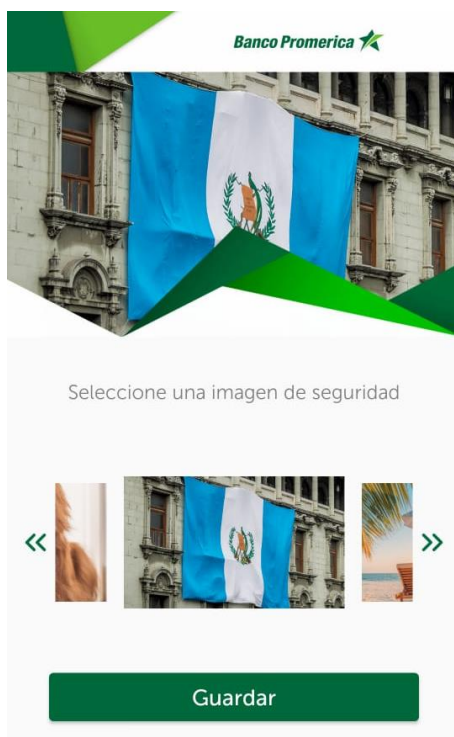
VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 130 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- El sistema mostrara, en la parte inferior de la pantalla, una serie de imágenes que se pueden observar al hacer swipe a la derecha o izquierda. En la parte superior de la pantalla se puede observar cómo se vería el resultado final de la imagen de seguridad.



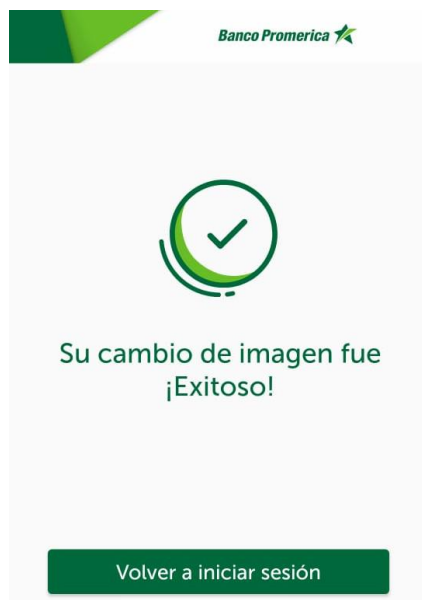
- Al seleccionar la imagen de su preferencia presionar el botón guardar.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 131 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- Se generara un mensaje de ¡Exitoso!. Posterior a este seleccionar el botón “Volver a iniciar sesión”, el cual redireccionar al inicio para ingresar nuevamente a Banca Móvil con la nueva imagen de seguridad.



FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 132 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.9.3 CAMBIAR SU INICIO DE SESIÓN

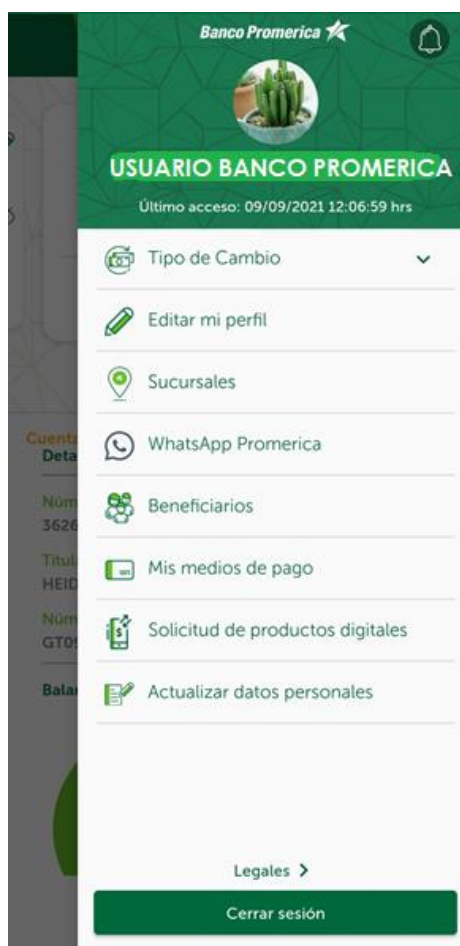
Ver en punto 2.3.

2.10 SUCURSALES

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para consultar en Banca Móvil las sucursales disponibles en el territorio nacional de Guatemala.

INICIO DEL PROCESO

1. En la pantalla principal de la aplicación de Banca Móvil, deslizar hacia la derecha para visualizar el menú principal o bien seleccionando los tres puntos (⋮) al lado de la imagen de seguridad. Y seleccionar la opción “Sucursales”.

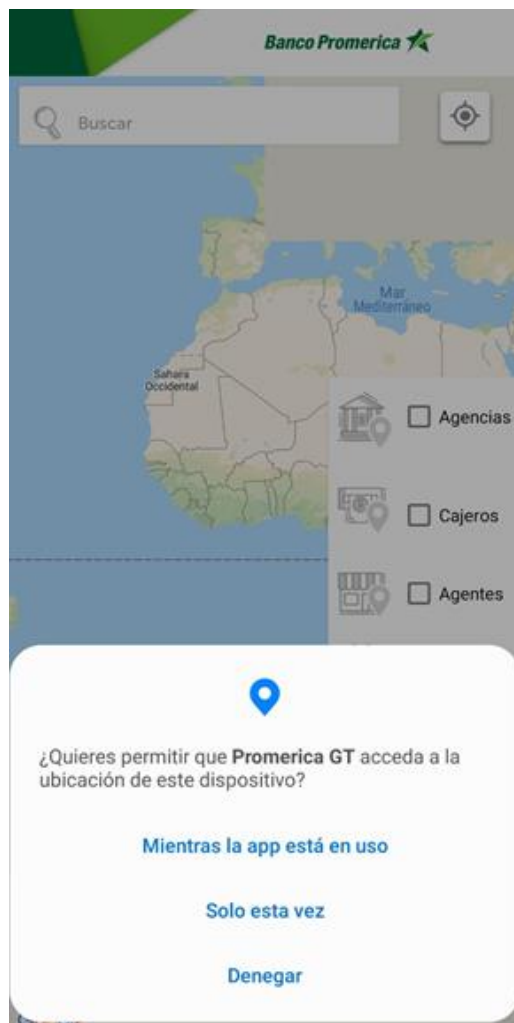


VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 133 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. La aplicación solicitará permiso para acceder a la ubicación, se puede brindar permiso para:
- Mientras la app esté en uso
 - Sólo esta vez
 - Denegar

****NOTA** si se selecciona denegar el sistema no podrá hacer la ubicación de sucursales.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 134 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- Al otorgar permiso a la app para acceder a la ubicación se mostrará un mapa donde se puede ubicar el apartado para búsqueda, para colocar una zona o dirección específica y con ello el sistema busque la agencia, cajero o agentes más cercanos.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 135 de 166
--------------	---	----------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

4. Considerar que el sistema se puede parametrizar por:
- Agencias: estas se identifican de color verde oscuro.
 - Cajeros: estos se identifican de color verde claro.
 - Agentes: estos se identifican de color anaranjado.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 136 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- Al hacer tap sobre un globo de ubicación el sistema indicará la dirección exacta, el horario de atención y adicional las directrices de como llegar al destino seleccionado, esto se puede visualizar en la parte inferior de la pantalla.



FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 137 de 166
--------------	---	--

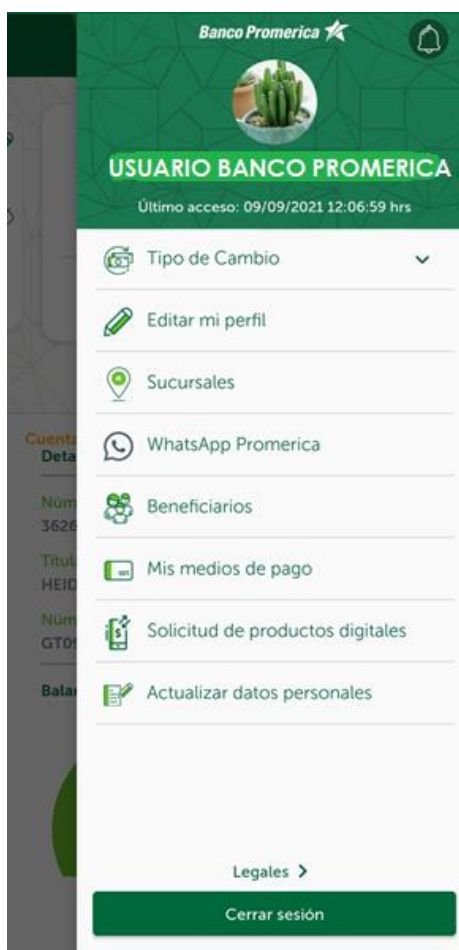
CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.11 WHATSAPP PROMERICA

En el siguiente procedimiento se describen los pasos necesarios para ingresar al chat de WhatsApp Promerica desde la Banca Móvil tanto para los dispositivos Android como iOS.

INICIO DEL PROCESO

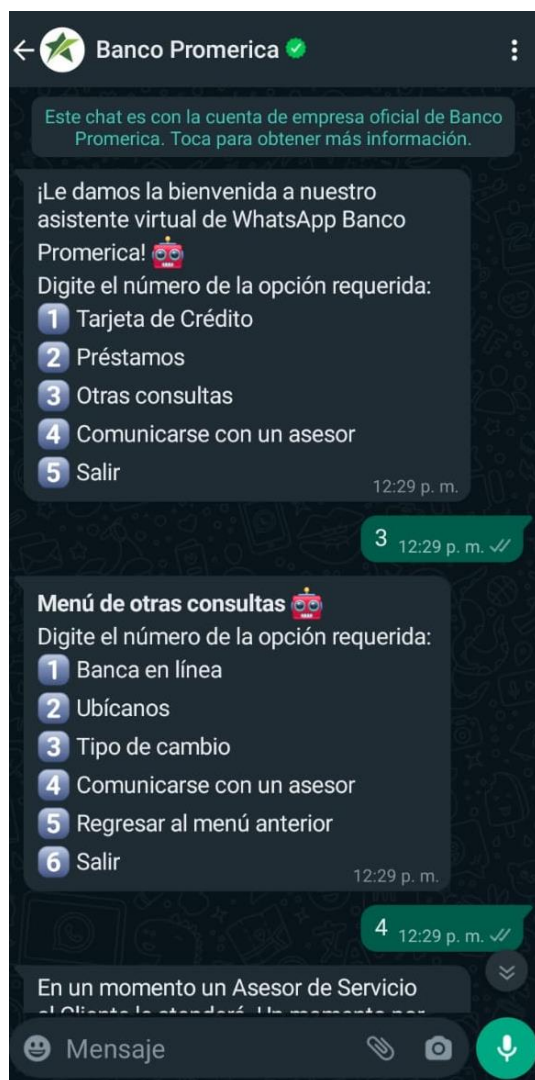
1. En la pantalla principal de la aplicación de Banca Móvil, deslizar hacia la derecha para visualizar el menú principal o bien seleccionando los tres puntos (⋮) al lado de la imagen de seguridad. Y seleccionar la opción “WhatsApp Promerica”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 138 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. Esta acción redireccionará al usuario al chat de WhatsApp Promerica, donde se desplegarán una serie de opciones para poder solventar una gestión o consulta por dicho medio. Considerar que el chat de WhatsApp brindará un menú a seguir para solventar la consulta.



FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 139 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.12 BENEFICIARIOS

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para agregar o asociar un beneficiario dentro de la aplicación de Banca Móvil, este proceso se puede realizar desde un Android como iOS.

Los beneficiarios son todas aquellas cuentas a las que en determinado momento podemos trasladarles dinero por distintos conceptos. Los beneficiarios pueden ser:

- Cuentas de terceros
- Cuentas de otros bancos
- Tarjetas de otros bancos
- Prestamos de otros bancos
- Servicios

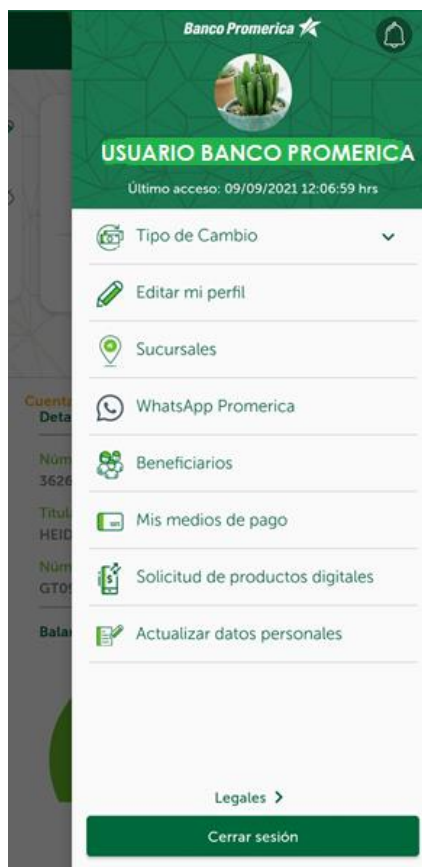
Todos los anterior siguen el mismo proceso. A continuación, se muestra un proceso para adicionar un beneficiario con cuenta en otro banco.

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 140 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

INICIO DEL PROCESO

1. En la pantalla principal de la aplicación de Banca Móvil, deslizar hacia la derecha para visualizar el menú principal o bien seleccionando los tres puntos () al lado de la imagen de seguridad. Y seleccionar la opción “Beneficiarios”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 141 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. Se abrirá una nueva pantalla que muestra a los beneficiarios previamente se han agregado. Adicional un botón que indica “Agregar nuevo” el cual permite enrolar un nuevo beneficiario.



Beneficiarios

Cuentas de Terceros

VICTORIA Banco Promerica
Transferencia Terceros ***** 6325

Cuentas de Otros Bancos

Nancy AHORRO Banco de Desarrollo Rural
Transferencia ACH ***** 3772

Tarjetas de Otros Bancos

TC Ficohsa Ficohsa
Pago de TC Otros bancos vía ACH ***** 2962

Préstamos de Otros Bancos

Beneficiario Banco INV, S.A.
Pago de Préstamo Otros bancos vía ACH ***** 1599

Servicios

PAGO EEGSA
Pago de servicio

Agregar nuevo

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 142 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

3. Abre una nueva donde se debe seleccionar una de tres opciones:
 - a. Terceros del mismo banco
 - b. Transferencias ACH
 - c. Transferencia móvil

Para dar de alta al beneficiario
llene los siguientes datos

Transacción 

Transacción
Terceros del Mismo Banco
Transferencias ACH
Transferencia Móvil

4. Al seleccionar una opción se abrirá un nuevo campo donde se solicitará un número de cuenta.

Para dar de alta al beneficiario
llene los siguientes datos

Transacción
Transferencias ACH 

Número de Cuenta
|

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 143 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

5. Posterior a ingresar la cuenta se deberán llenar los campos con los datos del beneficiario. Considerar que este debe completarse a cabalidad, de lo contrario el sistema no permite avanzar.



Ahora, proporcione los datos de su beneficiario

Servicio Transferencias ACH
No. de Producto

Alias del beneficiario

Nombre del beneficiario

Correo electrónico (opcional)

Banco ▼

Tipo de producto ▼

Moneda ▼

Continuar

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 144 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

6. Al presionar el botón “Continuar” el sistema mostrara una pantalla para validar los datos ingresados. Si todos son correctos presionar el botón “Guardar”.



Por último, verifique
que los datos sean correctos

Servicio Transferencia ACH
No. de Producto

Alias Guisela BI
Beneficiario Guisela BI

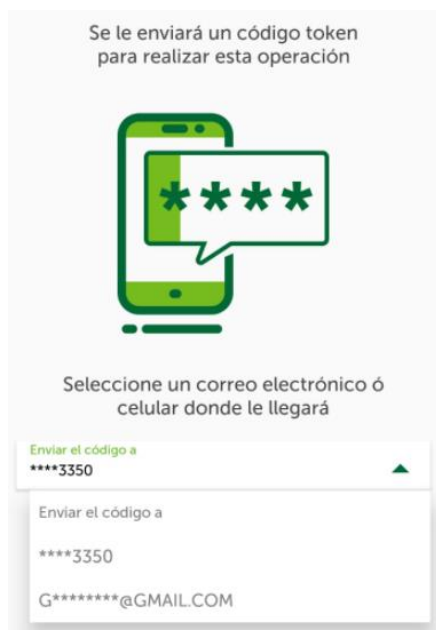
Banco Banco Industrial
Tipo de producto Cuenta Monetaria
Moneda Quetzales

Guardar

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 145 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

7. El sistema pedirá seleccionar un correo o numero de celular para el envío de token. Al recibirlo se deberá ingresar en los campos establecidos.

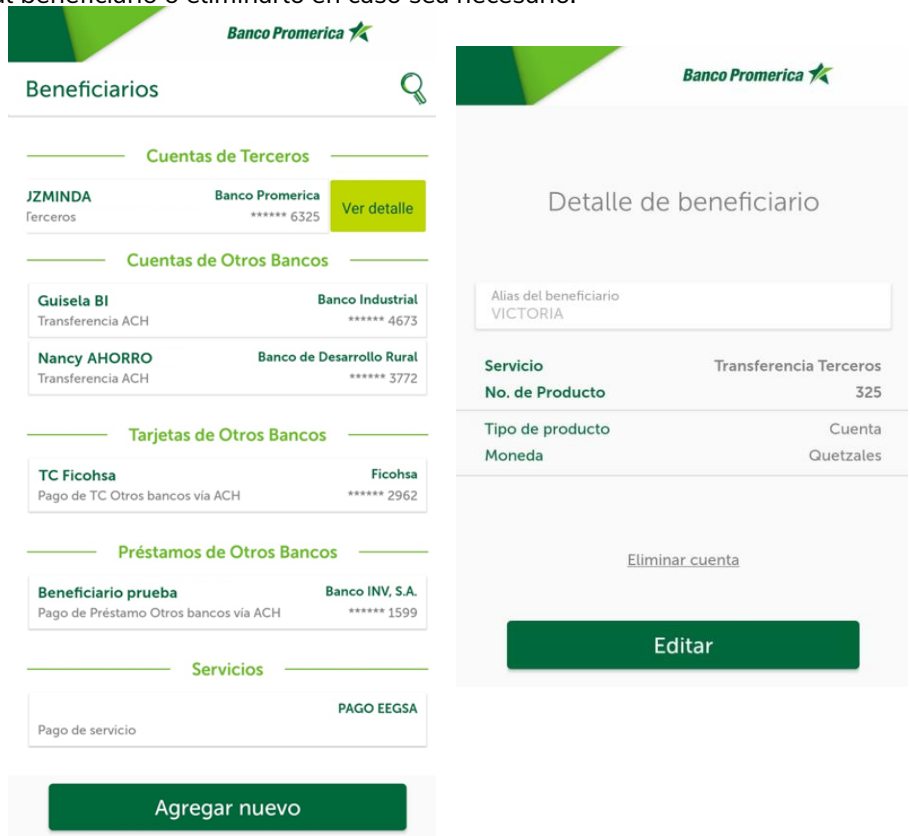


8. El sistema generará un mensaje que indica “Se ha agregado con éxito su beneficiario”. Con esto se podrá transaccionar al beneficiario en cuanto sea necesaria.



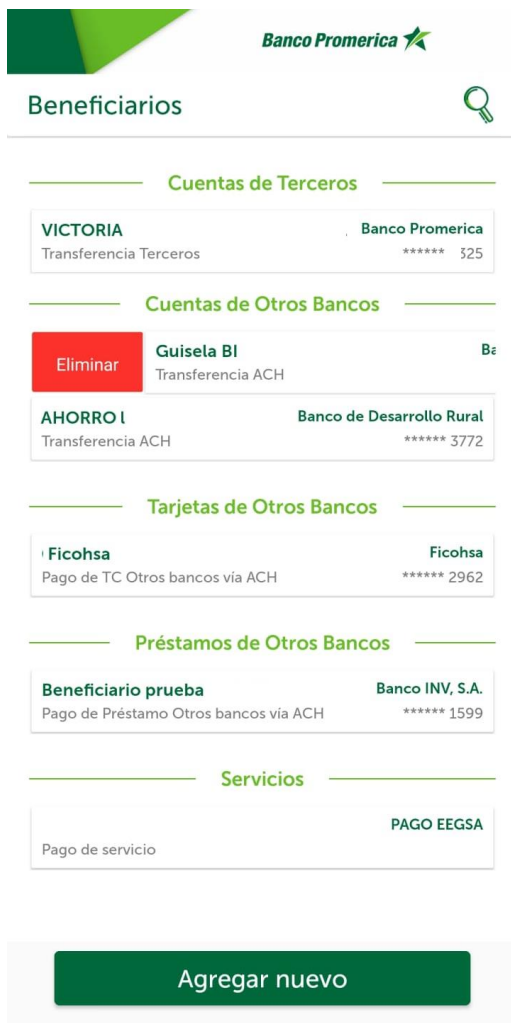
VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 146 de 166
--------------	---	--

9. **VER DETALLE:** En la pantalla de “Beneficiarios” se puede hacer swipe sobre un beneficiario determinado, esto abre un botón que se llama “Ver detalle” el cual abre una nueva pantalla para editar al beneficiario o eliminarlo en caso sea necesario.



CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

10. **ELIMINAR:** En la pantalla de “Beneficiarios” se puede hacer swipe hacia la izquierda sobre determinado beneficiario, esto abre un botón llamado “Eliminar”, al presionarlo abre una alerta con la pregunta si está seguro de eliminar al beneficiario, de ser correcto presionar el botón “Eliminar” el cual generará un mensaje de beneficiario eliminado exitosamente.



Beneficiarios

Cuentas de Terceros

VICTORIA Banco Promerica
Transferencia Terceros ***** 325

Cuentas de Otros Bancos

Eliminar Guisela BI Bz
Transferencia ACH

AHORRO I Banco de Desarrollo Rural
Transferencia ACH ***** 3772

Tarjetas de Otros Bancos

Ficohsa Ficohsa
Pago de TC Otros bancos via ACH ***** 2962

Préstamos de Otros Bancos

Beneficiario prueba Banco INV, S.A.
Pago de Préstamo Otros bancos via ACH ***** 1599

Servicios

PAGO EEGSA
Pago de servicio

Agregar nuevo



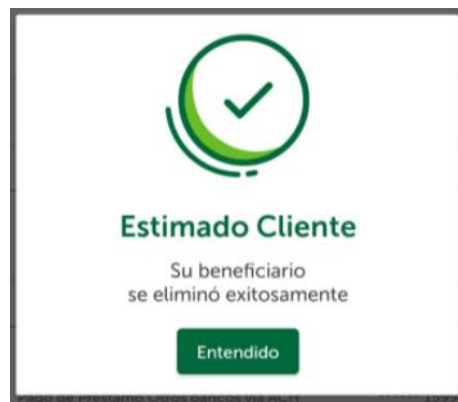
Estimado Cliente

¿Está seguro de eliminar a este beneficiario?

Guisela BI
Transferencia ACH

Banco Industrial
***** 4673

Cancelar Eliminar



Estimado Cliente

Su beneficiario se eliminó exitosamente

Entendido

FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 148 de 166
--------------	---	----------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

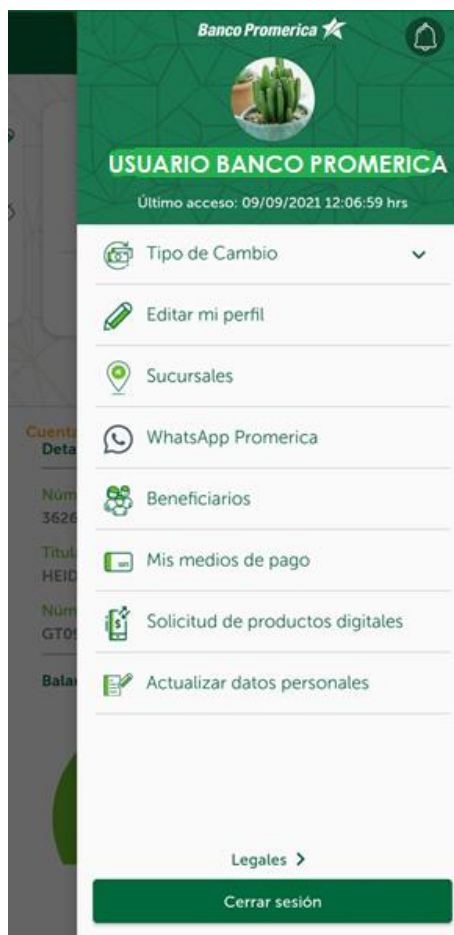
2.13 MIS MEDIOS DE PAGO

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para agregar o asociar medios de pago a la aplicación de Banca Móvil, este proceso se puede realizar desde un Android como iOS.

Los medios de pago son tarjetas de otros bancos que se pueden utilizar para pagar una tarjeta de crédito de Banco Promerica S.A.

INICIO DEL PROCESO

1. En la pantalla principal de la aplicación de Banca Móvil, deslizar hacia la derecha para visualizar el menú principal o bien seleccionando los tres puntos (⋮) al lado de la imagen de seguridad. Y seleccionar la opción “Mis medios de pago”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 149 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- Al seleccionar la opción anterior esta redireccionará a la pantalla que contiene el detalle de “Tarjetas de otros bancos”, mostrando así el listado de las tarjetas de otros bancos que se tengan asociadas, en caso de requerir asociar una se deberá seleccionar el botón “Agregar nuevo”.



Usted aún no tiene tarjetas de otros
bancos registradas

Agregar nuevo

- Se abrirá una nueva pantalla donde se deberá ingresar los datos de la tarjeta que requiere ser asociada.

Para agregar su tarjeta
llene los siguientes datos

Alias

Nombre que viene en la tarjeta

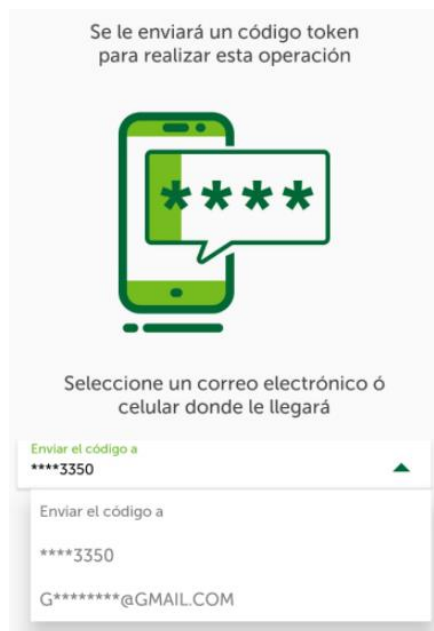
Banco ▼

Número de Tarjeta

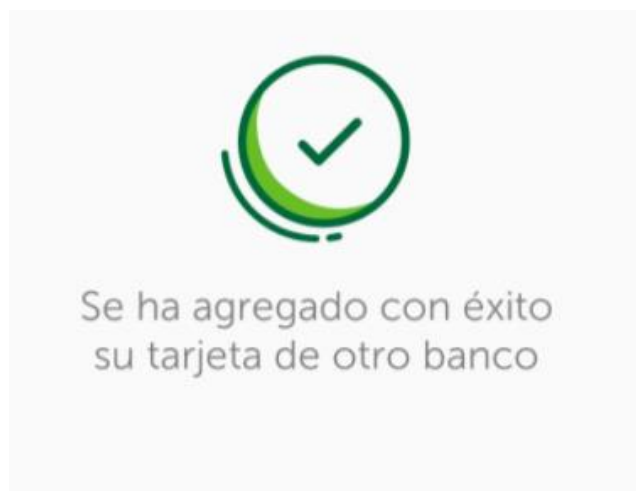
VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 150 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- Al presionar el botón “Agregar nuevo” el sistema solicitara el envío de un token, para el cual se debe seleccionar un medio para recibirlo (correo electrónico o numero de celular). Al recibirlo se deberá de ingresar el token enviado.



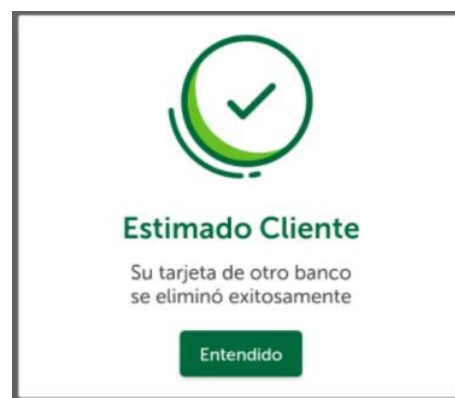
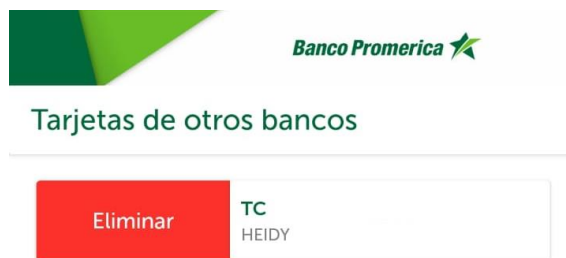
- El sistema generará un mensaje de éxito.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 151 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

6. **ELIMINAR:** En la pantalla de “Medios de pago” se puede hacer swipe hacia la izquierda sobre determinada tarjeta de crédito, esto abre un botón llamado “Eliminar”, al presionarlo abre una alerta con la pregunta si está seguro de eliminar la tarjeta de otro banco, de ser correcto presionar el botón “Eliminar” el cual generará un mensaje de tarjeta de otro banco eliminada exitosamente.



FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 152 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

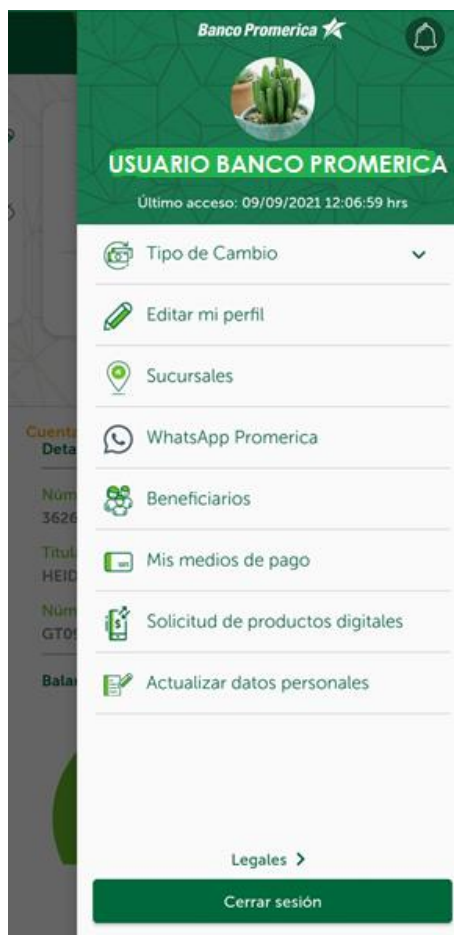
2.14 ACTUALIZAR DATOS PERSONALES

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para Actualizar los datos personales desde la aplicación de Banca Móvil, este proceso se puede realizar desde un Android como iOS.

Es importante mantener los datos actualizados en el sistema de Banco Promerica S.A, considerando que realizar este proceso desde Banca Móvil es sencillo y representa ahorro en tiempo al ser un proceso automatizado y autogestionado por el cliente.

INICIO DEL PROCESO

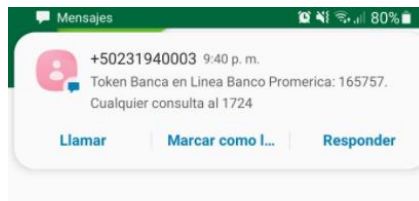
1. En la pantalla principal de la aplicación de Banca Móvil, deslizar hacia la derecha para visualizar el menú principal o bien seleccionando los tres puntos (⋮) al lado de la imagen de seguridad. Y seleccionar la opción “Mis medios de pago”.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 153 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

- El sistema redireccionara a una nueva pantalla donde se requiere ingresar un token para proceder con la actualización de datos.



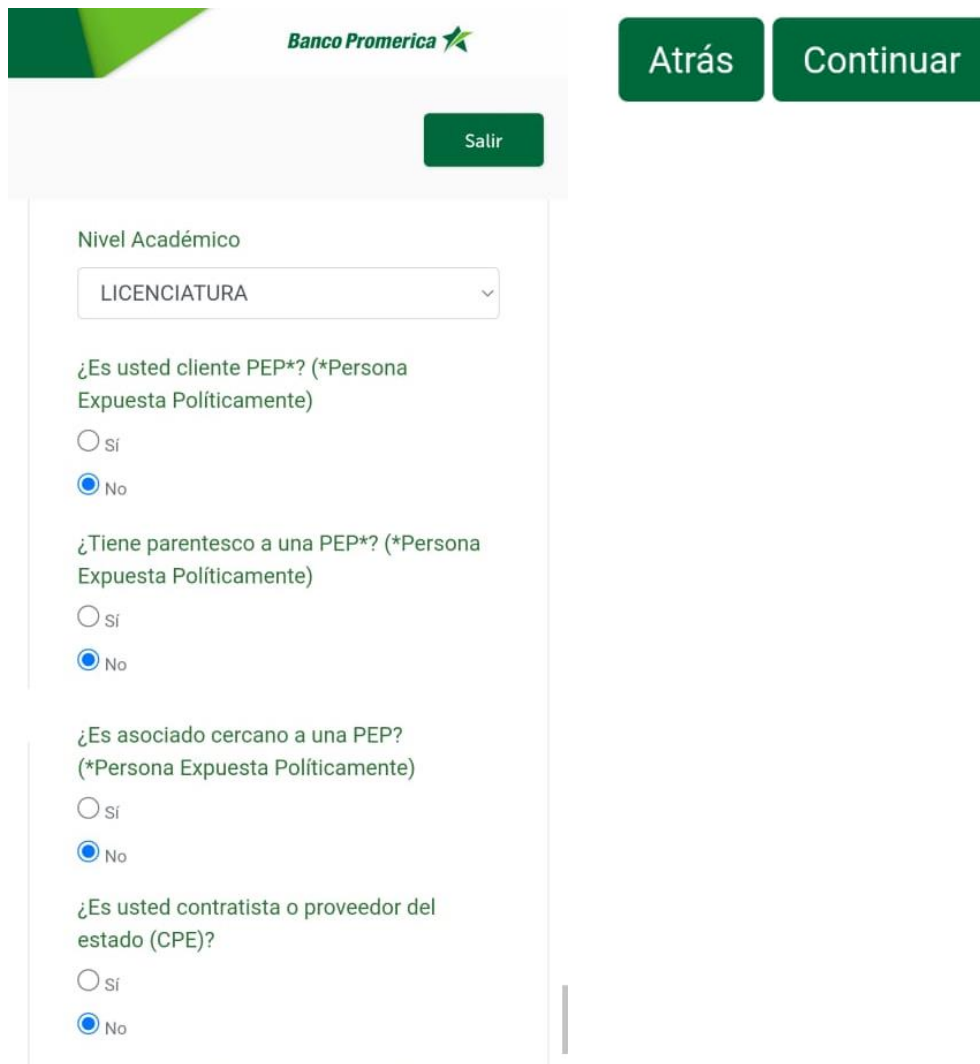

- Se abrirá una nueva pantalla que requiere los datos personales del cliente, llenar cada campo con la información solicitada. Al finalizar presionar el botón “Continuar” para proseguir con la actualización o “Salir” para regresar al carrusel principal.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 154 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

4. Al continuar la siguiente pantalla mostrará datos personales complementarios y una encuesta PEP* (*Persona Expuesta Políticamente) llenar cada campo con la información solicitada. Al finalizar presionar el botón “Continuar” para proseguir con la actualización, “Atrás” si se desea realizar un cambio en la pantalla anterior o “Salir” para regresar al carrusel principal.



The screenshot shows the Banco Promerica user interface. At the top, there is a header with the Banco Promerica logo and a green star. Below the header, there are three buttons: "Atrás" (Back), "Continuar" (Continue), and "Salir" (Exit). The main form area contains the following sections:

- Nivel Académico:** A dropdown menu with "LICENCIATURA" selected.
- ¿Es usted cliente PEP*? (*Persona Expuesta Políticamente):** Radio buttons for "Sí" and "No", with "No" selected.
- ¿Tiene parentesco a una PEP*? (*Persona Expuesta Políticamente):** Radio buttons for "Sí" and "No", with "No" selected.
- ¿Es asociado cercano a una PEP? (*Persona Expuesta Políticamente):** Radio buttons for "Sí" and "No", with "No" selected.
- ¿Es usted contratista o proveedor del estado (CPE)?** Radio buttons for "Sí" and "No", with "No" selected.

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 155 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

5. Al continuar la siguiente pantalla mostrará datos sobre la residencia y/o de trabajo actual, llenar cada campo con la información solicitada. Al finalizar presionar el botón “Continuar” para proseguir con la actualización, “Atrás” si se desea realizar un cambio en la pantalla anterior o “Salir” para regresar al carrusel principal.



Atrás
Continuar

Salir

Actualización de datos

**Excelente,
continuemos con su
lugar de residencia**

Lo sentimos, campo no disponible para su edición en este momento, por favor seleccione continuar.



Dirección

CALZADA ATANASIO TZUL 45-00 ZOI

Tipo de dirección

Departamento

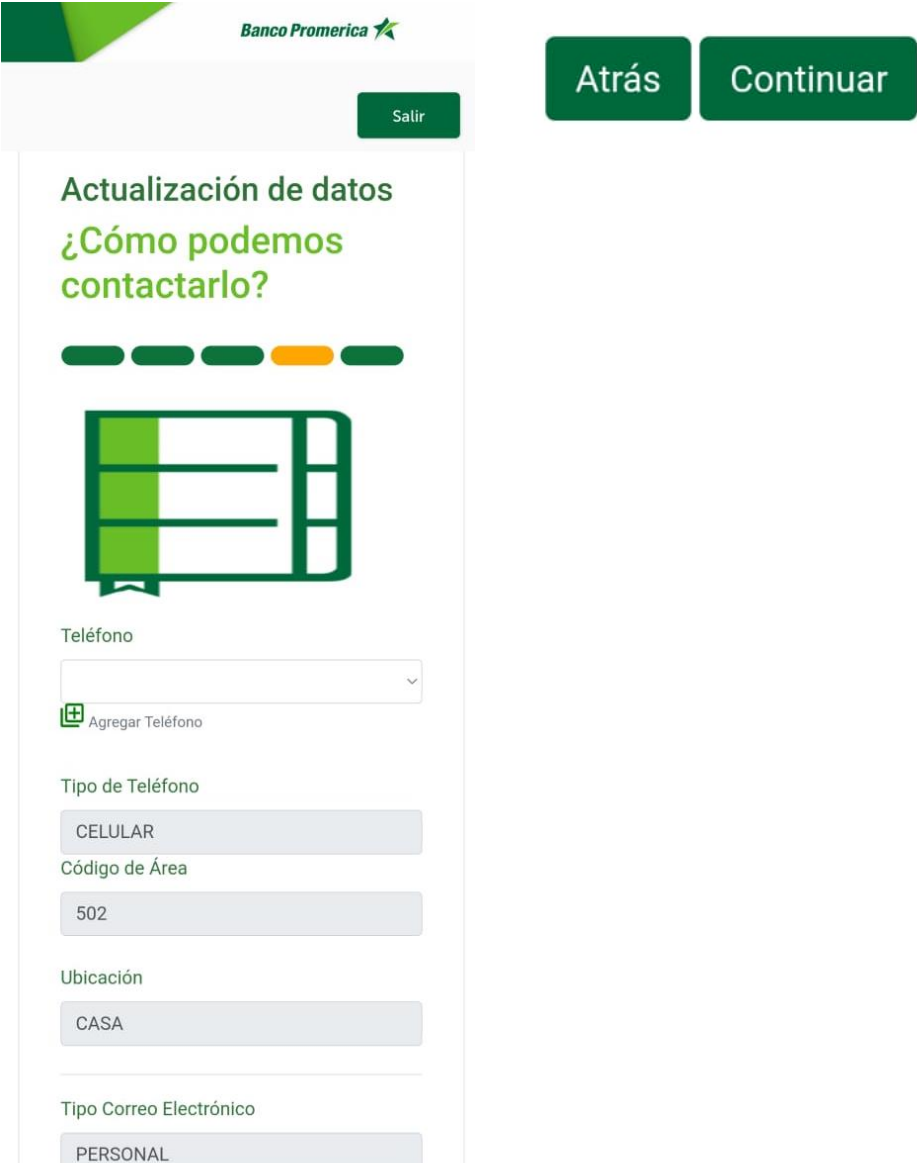
Municipio

Avenida

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 156 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

6. Al continuar la siguiente pantalla mostrará campos de contacto personal (teléfonos y correo electrónico), llenar cada campo con la información solicitada. Al finalizar presionar el botón “Continuar” para proseguir con la actualización, “Atrás” si se desea realizar un cambio en la pantalla anterior o “Salir” para regresar al carrusel principal.



Banco Promerica 

Salir

Actualización de datos
¿Cómo podemos contactarlo?

Progress bar: 5 steps, 4th step active

Mobile phone icon

Teléfono

+ Agregar Teléfono

Tipo de Teléfono

CELULAR

Código de Área

502

Ubicación

CASA

Tipo Correo Electrónico

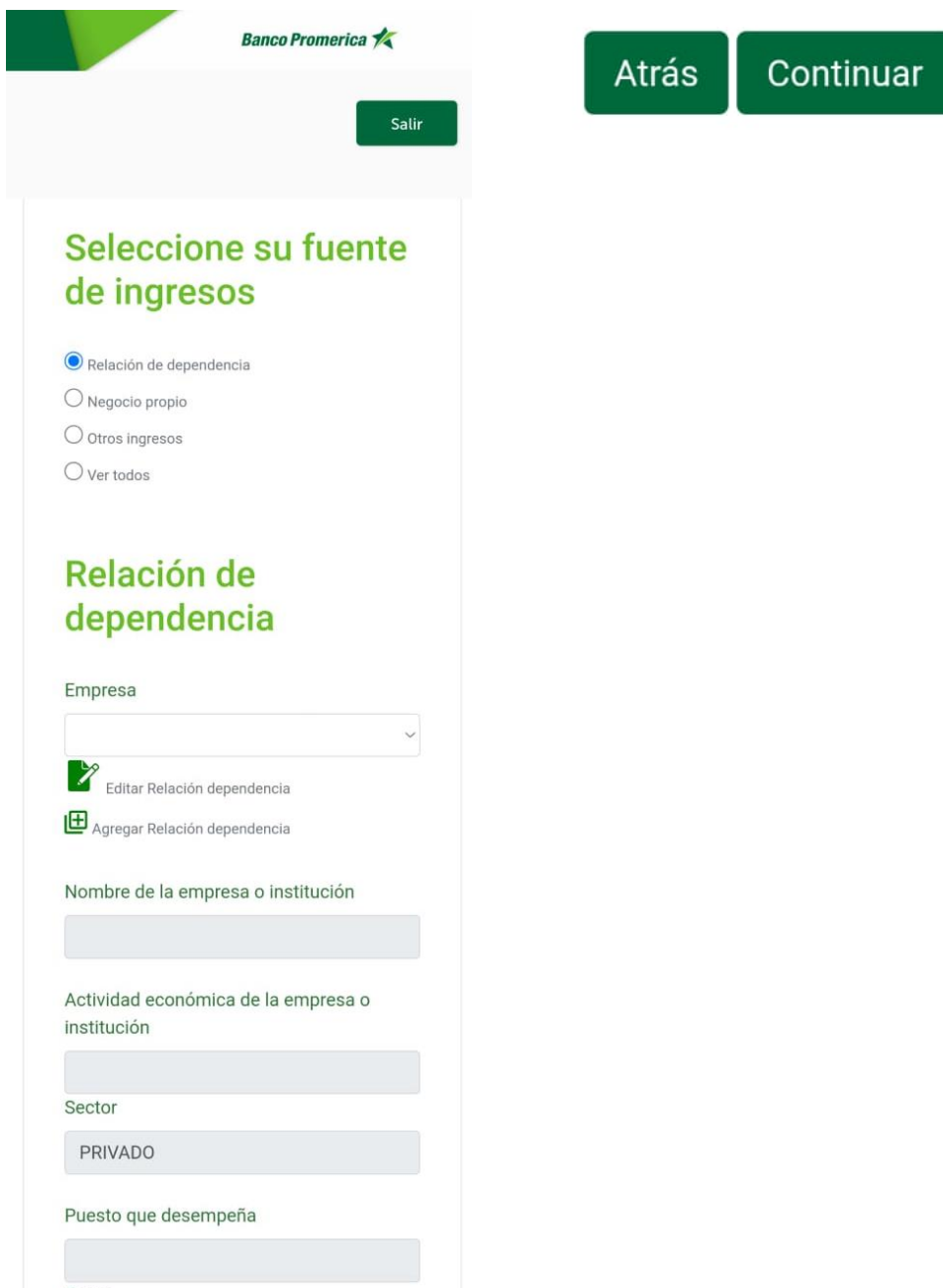
PERSONAL

Atrás Continuar

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 157 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

7. Al continuar la siguiente pantalla se solicitarán datos sobre los ingresos del cliente y su relación de dependencia, llenar cada campo con la información solicitada. Al finalizar presionar el botón “Continuar” para proseguir con la actualización, “Atrás” si se desea realizar un cambio en la pantalla anterior o “Salir” para regresar al carrusel principal.



The screenshot shows a mobile app interface for Banco Promerica. At the top, there is a header with the bank's logo and a 'Salir' button. Below the header, there are two large green buttons: 'Atrás' and 'Continuar'. The main content area is titled 'Seleccione su fuente de ingresos' and contains four radio button options: 'Relación de dependencia' (selected), 'Negocio propio', 'Otros ingresos', and 'Ver todos'. Below this, there is a section titled 'Relación de dependencia' with a dropdown menu for 'Empresa'. Underneath the dropdown are two icons: a pencil icon for 'Editar Relación dependencia' and a plus icon for 'Agregar Relación dependencia'. Below these are four text input fields: 'Nombre de la empresa o institución', 'Actividad económica de la empresa o institución', 'Sector' (with 'PRIVADO' selected), and 'Puesto que desempeña'.

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 158 de 166
--------------	---	----------------------------------

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

8. Al continuar se mostrará un mensaje de actualización de datos presionar el botón “Continuar” para proseguir con la actualización, “Atrás” si se desea realizar un cambio en la pantalla anterior o “Salir” para regresar al carrusel principal.

Paso 4 de 6



9. Al continuar se mostrará un mensaje que indica que los datos han sido actualizados. Presionar el botón “Salir” para regresar al carrusel principal.



FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 159 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

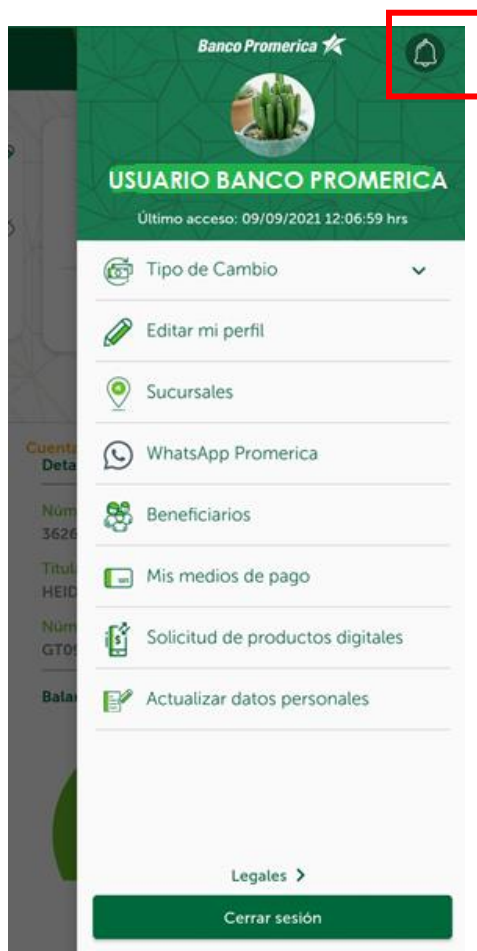
2.15 ALERTAS

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para actualizar las alertas desde la aplicación de Banca Móvil, este proceso se puede realizar desde un Android como iOS.

Las alertas pueden ser gestionadas por el cliente según su necesidad y conveniencia.

INICIO DEL PROCESO

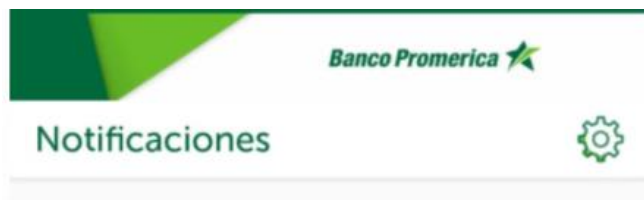
1. En la pantalla principal de la aplicación de Banca Móvil, deslizar hacia la derecha para visualizar el menú principal o bien seleccionando los tres puntos (⋮) al lado de la imagen de seguridad. Y seleccionar la opción en forma de “Campana”.



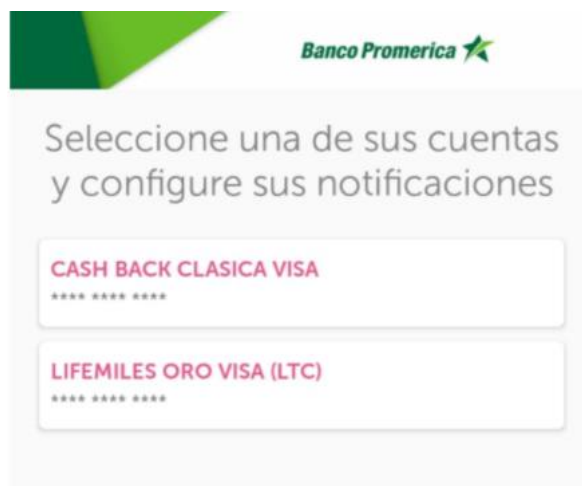
VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 160 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. Se abrirá una nueva pantalla llamada “Notificaciones”, seleccionar el icono en forma de tuerquita para ingresar a las cuentas que se pueden configurar con alertas.



3. Se visualizarán los productos que se pueden personalizar con alertas.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 161 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

4. Al seleccionar determinado producto el sistema desplegara la lista de alertas que se pueden configurar para el producto seleccionado.



Banco Promerica 

CASH BACK CLASICA VISA

**** *

Configure sus notificaciones
por el tipo de operación

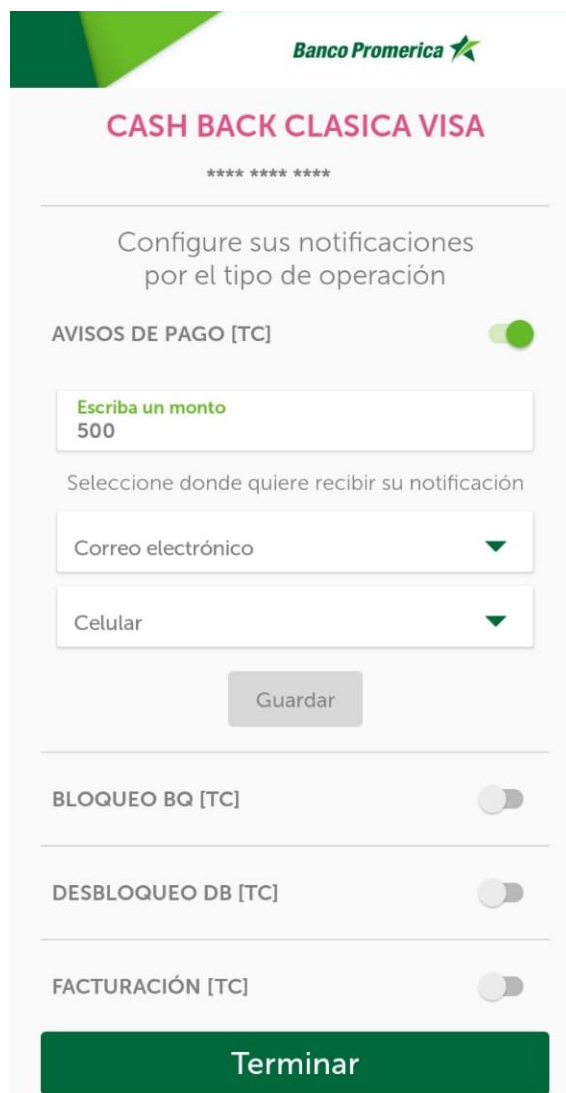
AUTORIZACION DE COMPRA [TC]	☐
AUTORIZACION DE RETIRO [TC]	☐
AVISOS DE PAGO [TC]	☐
BLOQUEO BQ [TC]	☐
DESBLOQUEO DB [TC]	☐
FACTURACIÓN [TC]	☐
GENERACION DE MORA [TC]	☐
Pago tarjeta crédito	☐
Trx rechazada	☐
Trx rechazada por tarjeta expirada	☐

Terminar

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 162 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

5. Hacer swipe hacia la derecha para activas y editar cada alerta según se requiera.

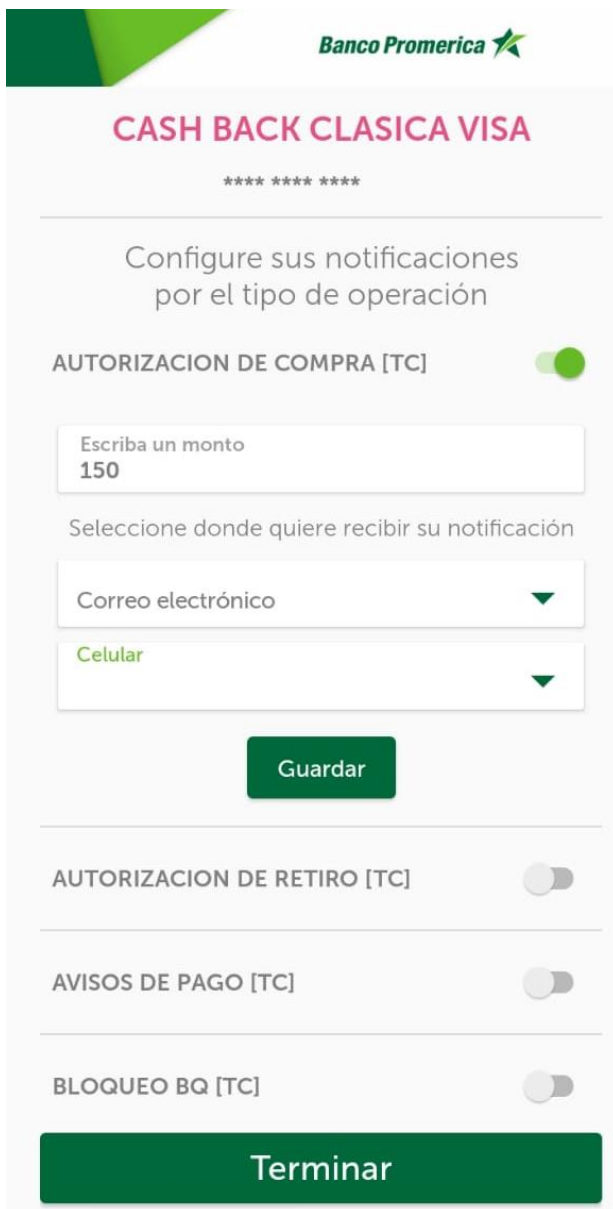


The screenshot shows the 'CASH BACK CLASICA VISA' app interface. At the top, there's a green header with the 'Banco Promerica' logo. Below it, the title 'CASH BACK CLASICA VISA' is displayed in pink, followed by a masked card number '**** *'. The main section is titled 'Configure sus notificaciones por el tipo de operación'. Under 'AVISOS DE PAGO [TC]', there's a green toggle switch that is turned on. Below this, a text input field labeled 'Escriba un monto' contains the number '500'. A label 'Seleccione donde quiere recibir su notificación' is followed by two dropdown menus: 'Correo electrónico' and 'Celular'. A 'Guardar' button is positioned below these options. Further down, there are three more toggle switches: 'BLOQUEO BQ [TC]', 'DESBLOQUEO DB [TC]', and 'FACTURACIÓN [TC]', all of which are currently turned off. At the bottom, a large green button labeled 'Terminar' is visible.

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 163 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

6. Al completar la edición de las alertas presionar el botón “Guardar” y posterior “Terminar”.



CASH BACK CLASICA VISA
**** *
Configure sus notificaciones
por el tipo de operación

AUTORIZACION DE COMPRA [TC] ☒

Escriba un monto
150

Seleccione donde quiere recibir su notificación

Correo electrónico ▼

Celular ▼

Guardar

AUTORIZACION DE RETIRO [TC] ☐

AVISOS DE PAGO [TC] ☐

BLOQUEO BQ [TC] ☐

Terminar

FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 164 de 166
--------------	---	--

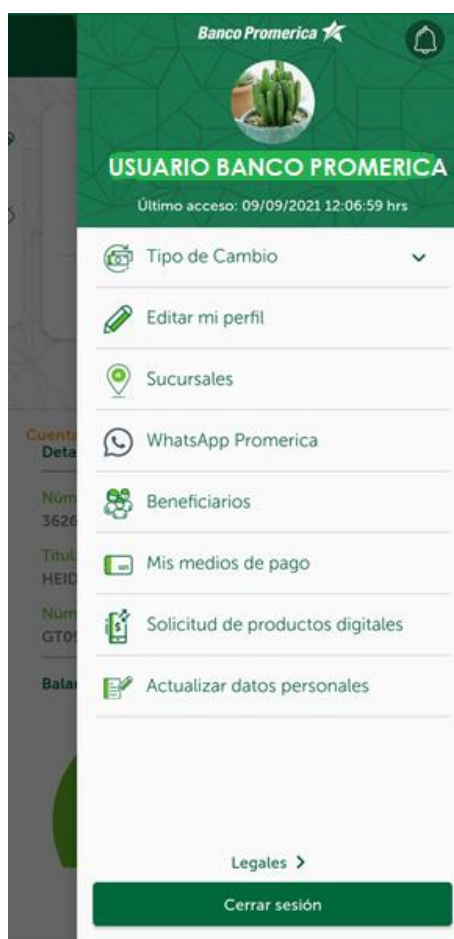
CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2.16 LEGALES

El siguiente procedimiento describe los pasos necesarios para visualizar los términos legales de la aplicación de Banca Móvil, este proceso se puede realizar desde un Android como iOS.

INICIO DEL PROCESO

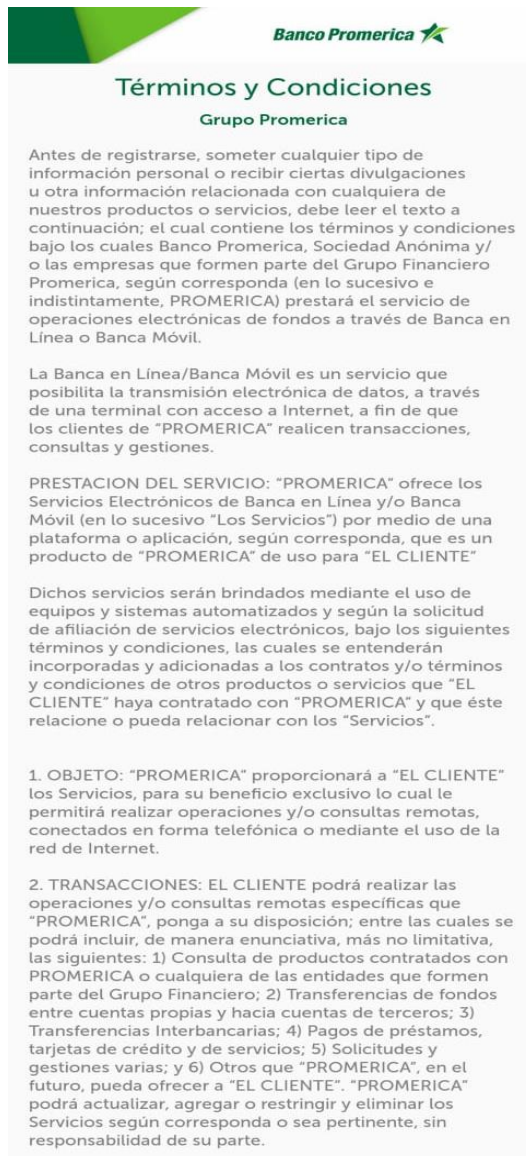
1. En la pantalla principal de la aplicación de Banca Móvil, deslizar hacia la derecha para visualizar el menú principal o bien seleccionando los tres puntos (⋮) al lado de la imagen de seguridad. Y seleccionar la opción en forma de “Legales” que se encuentra en la parte inferior de la pantalla.



VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 165 de 166
--------------	---	--

CÓDIGO: GU-OP-IB-1	Guía de Usuario para la Solicitud de Productos en BM	Banco Promerica 
-----------------------	--	--

2. Esta selección abrirá una nueva pantalla donde se encuentran 25 ítems con los términos y condiciones de Banco Promerica S.A. sobre el uso de Banca Móvil y Banca en Línea.



FIN DEL PROCESO

VERSIÓN 2	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 13 Mayo 2025	HOJA NÚMERO Página 166 de 166
--------------	---	--