



CAMBIO DE CLAVE

Estimado cliente, por seguridad hemos modificado el proceso de gestión de claves de acceso a los diferentes canales de atención. Por lo anterior para realizar el proceso de cambio de clave deberá comunicarse a la línea de atención al cliente o ingresar al portal web en las opciones de cambio de clave o acercarse a un punto de atención de Serfinansa.

PORTAL WEB

Para generar la clave por el Portal Web debe ingresar www.serfinansa.com.co a la opción de Inscripción en Línea donde podrá activar la clave.

Cuando se realiza el registro en la página web y una vez ingresado el usuario en el sistema se enviará un código de seguridad al número celular registrado.

En caso que el número celular registrado no coincida con el que se encuentra en nuestra base de datos, debe comunicarse a la Línea de Servicio al Cliente o acercarse a punto de atención de Serfinansa.

LÍNEA DE SERVICIO

El titular se puede comunicar a la Línea de Servicio al Cliente nacional 018000510513 o a los números del directorio local de cada ciudad, para generar la clave; aquí podrá seleccionar la opción 4 del menú principal del canal de autoconsulta, una vez digitado es direccionado al submenú de consulta, donde deberá ingresar la opción 1 para Activar Clave/Restablecer Clave (opción 3)/Cambiar Clave (opción 2).

Una vez sea digitada la cedula será transferido a una Agente de Servicio, quien se encargara de solicitar datos adicionales del cliente y se genera un código de seguridad que será enviado al número de teléfono registrado en nuestra base de datos.

En caso que el número celular que se encuentra en nuestra base de datos esté desactualizado, se solicitará datos adicionales para generar el código de seguridad el cual será enviado inmediatamente al nuevo número.

PUNTO DE ATENCIÓN SERFINANSA

Si va a recordar o a asignar su clave por primera vez, puede acercarse a un punto de Serfinansa y solicitar la opción de GENERACIÓN DE CODIGO DE SEGURIDAD, con la cual el sistema automáticamente genera un código de seguridad y lo envía al número de celular registrado en el sistema.

Si el numero celular aportado por usted no corresponde al registrado en el sistema, debe suministrar al informador el número anterior que proporcione a la entidad, si el número coincide con el registrado en nuestra base de datos se procede a la actualización del nuevo dato. En caso de que no coincida deberá presentar su documento de identidad y la huella; Si la validación es exitosa procede a radicar la generación del código de seguridad para habilitar su clave la cual llegará a su celular en máximo 24 horas.