

Manual de usuario 🇨🇴





Contenido

A

Primer acceso

B

Recibí mi tarjeta,
¿qué sigue?

C

Olvidé el NIP
de mi tarjeta

D

¿Cuál es mi
acceso?

F

¿Cómo adjunto
un recibo?

G

Login sin
contraseña

H

Dudas

A

Primer acceso

- Verifica tu email



01. Busca en tu e-mail (revisa también en SPAM) un correo con el asunto "Únete a Clara".
02. En el correo habrá instrucciones para activar tu acceso de usuario.
03. Si no lo encuentras, ingresa aquí con tu correo corporativo y dale clic en "Olvidé contraseña". Recibirás un correo para restablecerla y listo.

A

Primer acceso

- A través de la plataforma en tu computadora:

Manual de **usuario CO**



O1. Crea tu contraseña.

O2. Descarga una aplicación de autenticación, como «Google Authenticator» y busca el icono “+” en la esquina inferior de la pantalla, donde encontrarás la opción “Escanear código QR”.

O3. Inicia sesión en la plataforma por primera vez en nuestro sitio web y aparecerá un código QR en la pantalla de tu computadora: colombia.clara.com/auth/login

O4. Después, escanea el código QR que aparecerá en la pantalla y sincronízalo con tu aplicación de autenticación.

Si tienes alguna duda del proceso, puedes encontrar el paso a paso en este enlace de nuestro Centro de ayuda: [¿Cómo activar la autenticación en 2 pasos?](#)

A

Primer acceso

- A través de la app móvil



01. Crea tu contraseña.
02. Descarga una aplicación de autenticación, como «Google Authenticator» y busca el icono “+” en la esquina inferior de la pantalla, donde encontrarás la opción “Escanear código QR”.
03. Ingresa a la app Clara e inicia sesión.
04. Aparecerá un código QR, debajo de él, tap en “Cambiar a un código alfanumérico” y copia el código.
05. Pega el código copiado de Clara en tu app de autenticación. Es importante no cerrar la app de Clara para que el código no se actualice.
06. Después, aparecerá un código de 6 dígitos en tu aplicación para activar esta protección.
07. Digita el código en la app Clara y listo.

B

Recibí mi tarjeta, ¿qué sigue?

1 • 2

Manual de **usuario CO**



Solo puedes activar la tarjeta que has recibido a través de la app Clara. Si ya accediste anteriormente a la plataforma, puedes activar tu tarjeta a través de la app.

01. Descarga la app de Clara disponible para iOS y Android.
02. Usa tu correo electrónico y contraseña, las mismas que usaste para ingresar a la plataforma Clara.
03. Pulsa en el menú "Tarjetas" y verás la imagen miniatura de la tarjeta. Si creaste más de una, arrastra la imagen de las tarjetas hacia los lados para encontrar la que quieres activar.
04. Después, pulsa en el botón "Activar".
05. Ingresa los últimos 4 dígitos de la tarjeta que recibiste.
06. Tap en "Continuar" y listo, ya puedes usar tu tarjeta Clara.



B

Recibí mi tarjeta, ¿qué sigue?

2 • 2

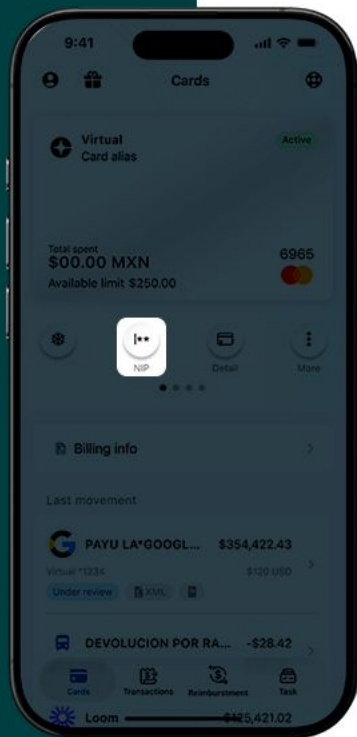
Da clic en este artículo de nuestro [Centro de ayuda](#) para ver el proceso a detalle.

Si aún no tienes acceso a la plataforma, te sugerimos que primero sigas los pasos del tema “¿Cómo accedo por primera vez a la plataforma de Clara?” para que luego puedas activar tu tarjeta.

B

Recibí mi tarjeta, ¿qué sigue?

NIP



¿Dónde veo el NIP de la tarjeta?

En cuanto actives tu tarjeta Clara, podrás consultar su NIP o PIN siguiendo los pasos que se indican a continuación:

01. Ingresa a tu cuenta en nuestra app móvil.
02. En el menú de “Tarjetas” selecciona la deseada.
03. Tap en el botón “Ver NIP”
04. ¡Listo! Ya puedes usar tu tarjeta en tus compras.

Importante: El NIP solo se puede ver a través de la app y solo tú puedes acceder a ella con tu nombre de usuario y contraseña. El NIP no debe compartirse, evita escribirla en otro lugar. El NIP no se puede cambiar, se genera de forma automática y aleatoria para cada tarjeta creada.

H

Dudas

- Autenticación en 2 pasos.
¿Cómo activar la autenticación en 2 pasos?

1 • 2



O1.

Ingresa a la plataforma Clara en una computadora a través del enlace: colombia.clara.com/auth/login y sigue los pasos para iniciar sesión y proteger tu cuenta.

O2.

Instala una aplicación de autenticación en 2 pasos para escanear el código QR que aparece.

O3.

Escanea el código QR que aparecerá en la plataforma Clara usando la aplicación de autenticación que descargaste. No actualices ni cambies de página. A continuación, recibirás una contraseña de 6 dígitos que deberás introducir en la plataforma Clara.

O4.

Después de introducir el código generado en la app, pulsa en "activar" y listo. Tu cuenta está segura.



H

Dudas

- Autenticación en 2 pasos.
¿Cómo activar la autenticación en 2 pasos?

2 • 2

Cada vez que te conectes desde tu computadora, tendrás que introducir el código de 6 dígitos generado por la app de autenticación que hayas elegido. Este código siempre cambia. En otras palabras, no elimines la aplicación de autenticación después de activar la autenticación en 2 pasos.

Una vez activados, puedes copiar los códigos de recuperación (cada código tiene 19 caracteres y están separados por una coma), ya que los necesitarás si no puedes acceder a la aplicación de autenticación o si necesitas restablecer la autenticación. Cada código es de uso único.

H

Dudas

- Intenté iniciar sesión y recibí el mensaje “datos no válidos” o “credenciales no válidas”.



Si aparece el mensaje de error “Credenciales no válidas” en la pantalla cuando intentas acceder a la plataforma, revisa los siguientes detalles:

01. Estás introduciendo tu correo electrónico correctamente y sólo en minúsculas.
02. La contraseña es la correcta.
03. ¿Has accedido anteriormente utilizando el botón “Continuar con Google”? Si es así, accede de nuevo haciendo clic en este botón.

H

Dudas

- Olvidé mi contraseña, ¿qué hago?



Si olvidaste tu contraseña, puedes restablecerla a través de [este enlace](#). La imagen al lado muestra dónde puedes solicitarla desde la pantalla de inicio de sesión.

H

Dudas

- Cambié de celular o borré la aplicación de autenticación, ¿cómo ingreso ahora?



O1.

Debes ponerte en contacto con alguien que tenga acceso de administrador a la plataforma para restablecer tu autenticación de usuario. Conoce más del proceso en este enlace: [¿Cómo restablecer la autenticación en 2 pasos?](#)

O2.

Cuando alguien lo haga por ti, te recomendamos que vuelvas a descargar una app de autenticación para escanear un nuevo código QR.

O3.

Este código QR aparecerá en la pantalla de tu computadora cuando accedas a la plataforma a través del sitio web. Puedes iniciar sesión usando [este enlace](#).

O4.

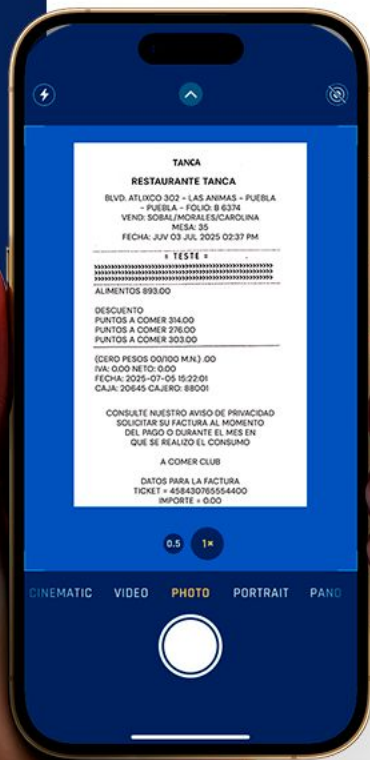
A continuación, escanea el código QR que aparecerá en la pantalla y sincronízalo con tu aplicación de autenticación.



H

Dudas

- Necesito enviar facturas o recibos a la empresa por las transacciones que he realizado con mi tarjeta, ¿cómo lo hago?



Puedes vincular una factura a través de la plataforma en tu ordenador o a través de la app en tu celular. Para ello, solo tienes que seguir los siguientes pasos, que también se detallan en [este artículo](#).

H

Dudas

- Necesito enviar facturas o recibos a la empresa por las transacciones que he realizado con mi tarjeta, ¿cómo lo hago?

1 • 2

Por la app del celular:

01. Ingresa a tu perfil, tap en el menú "Transacciones".
02. Selecciona la transacción deseada, tap en "Adjuntar".
03. Toma una foto del recibo o selecciona el archivo deseado. **Importante:** El archivo debe estar en formato XML, PDF, JPG o PNG.
04. Puedes añadir un comentario al recibo haciendo clic en "Comentario". Ejemplo: "Referente a la cena de negocios."
05. El recibo y el comentario están ahora vinculados a tu transacción.



H

Dudas

- Necesito enviar facturas o recibos a la empresa por las transacciones que he realizado con mi tarjeta, ¿cómo lo hago?

2 • 2

Por la plataforma en computadora:

01. Ingresa a tu perfil, tap en el menú "Transacciones".
02. Busca la compra, tap en la línea de la transacción deseada.
03. En la pantalla de detalles de la transacción, da clic en "Seleccionar archivos". **Importante:** El archivo debe estar en formato XML, PDF, JPG o PNG.
04. Puedes añadir un comentario al recibo. Ejemplo: "Referente a la cena de negocios."
05. El recibo y el comentario están ahora vinculados a tu transacción.





H

Dudas

- Perdí mi tarjeta o me la robaron, ¿qué hago?

Si tú o alguien de tu equipo pierde la tarjeta física o le roban el celular y perdieron el acceso a la tarjeta virtual, te aconsejamos que te pongas en contacto con el administrador de tu empresa para anular la tarjeta y crear una nueva para tu usuario.



H

Dudas

- Necesito cancelar una compra, ¿cómo lo hago?

En Clara no anulamos transacciones, pero sí impugnamos compras que son reconocidas como fraudulentas/robo o que han tenido algún tipo de desacuerdo comercial (como facturación incorrecta, producto no entregado o defectuoso, etc.).

Por ello, te recomendamos que primero intentes ponerte en contacto con la empresa/establecimiento donde se realizó la transacción. Si tienes problemas para cancelar u obtener un reembolso, puedes denunciarlo a través de la app o la plataforma web de Clara. Tenemos pasos detallados sobre cómo reportar una compra en [este enlace](#).

¿Cómo podemos ayudarte?

- ✉ contacto.co@clara.com
- ❓ Centro de ayuda.
- 💬 Chat de nuestro Centro de ayuda en la plataforma.



Nuestro horario de soporte es de lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm, sábados y domingos de 9:00 am a 5:00 pm (vía chat y correo).