

BIENVENIDOS A LA ERA DIGITAL

- Administra mejor tu dinero
- La información de tu cuenta siempre a tu alcance
- Disfruta de servicios financieros pensados en ti

FOLLETO INFORMATIVO DEL SERVICIO

Caja Tlajomulco Móvil

B-COOP

Caja Popular San José de Tlajomulco

¿Qué es B-Coop? (*Mobile financial platform & digital wallet*)

Es un portal en línea en donde desde cualquier lugar a través de una computadora, sin tener que trasladarte, puedes tener acceso de manera segura y practica a múltiples servicios ofertados por tu Cooperativa CAJA POPULAR SAN JOSÉ DE TLAJOMULCO.

¿Cómo me doy de alta?

1. Acudes a cualquiera de las Sucursales de tu Cooperativa **CAJA POPULAR SAN JOSÉ DE TLAJOMULCO** y solicitas a tu Asesor de Servicios Múltiples la contratación y alta en el servicio de banca electrónica Caja Tlajomulco Móvil (B-COOP).
2. El Auxiliar de Servicios Múltiples realizará la actualización de Expediente de Socio incluyendo el número de celular personal y correo electrónico como datos relevantes de la contratación.
3. Firmas un contrato de aceptación del servicio Banca Electrónica y SPEI.
4. Recibes un SMS de bienvenida con tu contraseña temporal y el link para darte de alta.
5. En ese link ingresas en el portal [Formulario de Acceso \(soycooperativo.mx\)](http://soycooperativo.mx) elige la Caja popular San José de Tlajomulco, tu número de celular y la contraseña temporal.
6. Para finalizar el alta, completas unas respuestas a las preguntas secretas, cambias tu contraseña temporal por la de tu elección... ¡Y listo!

No me llega ningún SMS para el alta

Si no recibes el SMS de alta, repórtalo inmediatamente a tu Auxiliar de Servicios Múltiples para que sea escalada la incidencia al interior de la cooperativa por personal calificado para estas gestiones.

¿Caja Tlajomulco Móvil (B-COOP) tiene algún costo?

Caja Tlajomulco Móvil (B-COOP) no cobra por integración ni mantenimiento, y no tiene mínimos mensuales. Los costos dependen del servicio que utilice el Socio.

¿Qué tan seguro es B-COOP?

Caja Tlajomulco Móvil (B-COOP) es una plataforma muy segura en donde la prioridad es proteger tu información, puedes consultar las recomendaciones para el uso de la misma, previniendo cualquier

infiltración, su autenticación y seguridad está basada en un token o llamado “otp” password de un solo uso que recibes, por cada movimiento o transacción a tu celular personal para que sea firmada.

¿Qué puedo hacer con mi cuenta Caja Tlajomulco Móvil (B-COOP)?

- Pago de servicios que estén previamente habilitados dentro del servicio de **Banca Electrónica Caja Tlajomulco Móvil (B-COOP)**
- Transferencia de dinero a otros socios de la cooperativa **CAJA POPULAR SAN JOSÉ DE TLAJOMULCO**
- Transferencia de dinero a terceros vía SPEI
- Pagos de créditos otorgados por tu Cooperativa **CAJA POPULAR SAN JOSÉ DE TLAJOMULCO**
- Traspaso de dinero entre cuentas propias de “EL DEPOSITANTE”
- Consulta de estados de cuenta de sus cuentas de depósito y créditos que tenga contratados con tu Cooperativa **CAJA POPULAR SAN JOSÉ DE TLAJOMULCO**
- Consulta y modificación de los montos máximos por día y mensual realizados mediante el servicio de Banca Electrónica Caja Tlajomulco Móvil (B-COOP).

¿Dónde puedo depositar a mi Caja Tlajomulco Móvil (B-COOP)?

Se puede realizar mediante depósito en ventanilla en tu cooperativa **CAJA POPULAR SAN JOSÉ DE TLAJOMULCO** por medio de cheque, efectivo o traspaso interno o transferencia interbancaria SPEI.

Hice un depósito o transferencia a mi Caja Tlajomulco Móvil (B-COOP), pero no fue abonado:

En caso de tener una incidencia, por favor, reúne toda la información necesaria como es la fecha, número de celular, horario de la operación, monto en controversia, y acércate con un Auxiliar de Servicios Múltiples, quien gestionará con el personal calificado de **CAJA POPULAR SAN JOSÉ DE TLAJOMULCO** y esperará respuesta por los medios establecidos internos.

¿Qué cuentas puedo utilizar a mi cuenta Caja Tlajomulco Móvil (B-COOP)?

Los servicios o cuentas de ahorro Productivo, Ahorro Cuenta Corriente. El Ahorro Socio estará disponible siempre y cuando, éste no sea garantía de un crédito otorgado por la **CAJA POPULAR SAN JOSÉ DE TLAJOMULCO**. En caso tu Ahorro Socio es mayor a tu garantía de crédito, podrás disponer la parte excedente de dicha garantía.

¿Dónde puedo ver todos mis movimientos?

- Puedes visualizar todos tus movimientos de los últimos 90 días en los dos canales WEB y App Móvil.
- Cuando los visualizas en el canal APP Móvil, estos están organizados por cuenta, mientras que en la WEB aparece un listado en general.

¿Dónde puedo ver mi Perfil?

Dentro de tu cuenta [Formulario de Acceso \(soycooperativo.mx\)](http://soycooperativo.mx), en el menú: Mi Cuenta/ Perfil del Usuario.

¿Dónde puedo ver mis monederos o servicios de ahorro y préstamo?

Dentro de tu cuenta [Formulario de Acceso \(soycooperativo.mx\)](http://soycooperativo.mx), en el menú: Mi Cuenta/ Monederos, o dando click directamente en tu saldo Caja Tlajomulco Móvil (B-COOP).

En la APP Móvil Android o iOS podrás visualizarlos en el acceso principal.

¿Cuántos monederos o servicios puedo administrar o gestionar en Caja Tlajomulco Móvil (B-COOP)?

Los existentes en tu cooperativa **Caja Popular San José de Tlajomulco**

IMPORTANTE: En el caso del monedero **AHORRO ADULTO** solo podrás visualizar los saldos disponibles después de descontar los ahorros que estén en garantía de créditos.

¿Hay comisiones por usar los servicios B-COOP?

Algunos servicios se paga comisión. Te invitamos a consultarlos con el Auxiliar de Servicios Múltiples de tu preferencia.

¿Dónde puedo cambiar/recuperar mi contraseña?

- Para cambiarla es a través de la Web en el apartado de Perfil
- Para recuperar contraseña es necesario hacer click en el botón de "¿Olvidaste tu contraseña?" y seguir el flujo. Recuerda que es importante tener acceso al correo electrónico que diste de alta y a las respuestas de las preguntas secretas que diste al darte de alta.

¿Qué pasa si pierdo mi celular?

¡No te preocupes!, nadie podrá hacer uso de tu cuenta B-COOP, porque nadie conoce tu NIP. Además, cuando se cancela la línea, ya no tiene acceso a su cuenta B-COOP.

¿Qué pasa si cambio de número?

Debes acudir con un Auxiliar de Servicios Múltiples para que te den de baja en escritorios, y después, comencemos el proceso de ALTA nuevamente, . El cambio debes de hacerlo de inmediato, ya que, si no cuentas con el número de celular anterior, no podrás acceder a la Banca Electrónica WEB y APP Móvil "Caja Tlajomulco Móvil".

Si te robaron el celular y el número no lo puedes recuperar, debes solicitar BLOQUEO de inmediato de la Banca Electrónica a un Auxiliar de Servicios Múltiples quien, a su vez. Después de bloquear, podrás realizar el proceso de Baja y Alta del Servicio de Banca Electrónica.

¿Qué pasa si mi cuenta aparece bloqueada?

Si tu cuenta la bloqueaste por reintentos, o password con error y no lograste recuperar tu contraseña debes acudir a cualquier de tus sucursales, acompañado de tu identificación oficial vigente, para que un Auxiliar de Servicios Múltiples solicite el desbloqueo o reseteo de tu cuenta al responsable de esta actividad dentro de la Caja Popular San José de Tlajomulco.

¿Dónde visualizo mis movimientos realizados a mis cuentas?

En la App Caja Tlajomulco Móvil o en la Web [Formulario de Acceso \(soycooperativo.mx\)](http://Formulario de Acceso (soycooperativo.mx)) con tu acceso personalizado, podrás explorar todos los movimientos de depósito y retiro, no solo los cargos, esto te permite mayor visualización en tus operaciones y sobre todo seguridad y transparencia.

No aparece aplicado mi pago de servicios:

El pago se refleja 24 horas después de haber sido realizado el pago.

Con el número de autorización, que viene en el ticket, que la plataforma WEB o APP Móvil Caja Tlajomulco Móvil te entregó, daría seguimiento con el proveedor que gestiona el servicio adquirido o comprado.

¿Existe un horario para el uso de la plataforma?

Se te ofrecerán los servicios en horarios operativos de la Caja y días hábiles

Operación	Horario
Pago de servicios y recargas de tiempo aire.	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. No podrá realizar operaciones en días inhábiles
Consulta de estados de cuenta de sus cuentas de depósito y créditos.	De lunes a domingo las 24 horas del día
Transferencias de dinero entre cuentas de "EL SOCIO"	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. No podrá realizar operaciones en días inhábiles
Transferencias de dinero a otros socios de "LA CAJA"	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. No podrá realizar operaciones en días inhábiles
Establecer límites máximos personales para las operaciones, consultarlos y/o modificarlos.	De lunes a domingo las 24 horas del día
Pagos de créditos a cargo de "EL SOCIO"	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. No podrá realizar operaciones en días inhábiles
Transferencias vía SPEI que realice "EL SOCIO"	Lunes a viernes de las 8:00 a 17:30 horas.
Transferencias vía SPEI que reciba "EL SOCIO"	Dependerá del Banco Emisor de SPEI, si el Banco o llamado ordenante envía un SPEI a la cuenta CLABE del Socio y Banxico la liquida, la Caja abonará en ese momento a la cuenta del Socio en automático.

¿Existen límites Operativos para controlar mis operaciones diarias y mensuales?

El socio será el responsable de establecer los límites diarios y mensuales dentro del portal <https://soycooperativo.mx/acceso>, los cuales no deberá superar por operación de \$8,000 pesos (ocho mil pesos 00/100 M.N.), la cantidad acumulada de todas las operaciones de \$30,000.00 (treinta mil pesos 00/100 M.N.) para el límite diario y el acumulado mensual por la cantidad de \$50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) las cuales estarán en su contrato de Banca Electrónica Caja Tlajomulco Móvil.

Cualquier cambio a los límites de operación realizados por el socio deberán ser autorizados mediante factor de autenticación conforme al párrafo quinto de la cláusula segunda.

¿Qué pasa si realizo un SPEI de salida en un día y horario no establecido en el contrato?

El movimiento se verá reflejado en tu cuenta como un **CARGO** o retiro de inmediato, sin embargo, el dinero será enviado a la cuenta destino hasta el inicio de operaciones del siguiente día hábil contratado por la Caja, los SPEI que tiene la Caja Popular San José de Tlajomulco de salida funcionan de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes, y días hábiles únicamente.

¿En cuánto tiempo se ve reflejado mi saldo después de hacer un depósito?

1. El saldo es actualizado de inmediato cuando realizas una operación en la Banca Electrónica Caja Tlajomulco Móvil en caso de ser exitosa.

Banca Electrónica Caja Tlajomulco Móvil
Caja Popular San José de Tlajomulco
¡Tu Cooperativa en línea!