

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 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, puedas 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 B-COOP.
2. Actualización de Expediente de Socio completo.
3. Firmas un contrato de aceptación del servicio.
4. Tu Asesor de Servicios Múltiples te solicita un número de celular personal para ingresarlo al sistema, ya que ese será tu número de usuario.
5. Recibes un SMS de bienvenida con tu contraseña temporal y el link para darte de alta.
6. En ese link ingresas en el portal [Formulario de Acceso \(soycooperativo.mx\)](https://soycooperativo.mx) elige la Caja popular San José de Tlajomulco, tu número de celular y la contraseña temporal.
7. Para finalizar el alta, completas unas respuestas a las preguntas secretas, cambias tu contraseña temporal por la de tu elección... ¡Y listo!

¿Cuál es el procedimiento de Aclaraciones y Reclamaciones que ofrece la Aplicación Caja Tlajomulco Móvil?

Para iniciar un procedimiento de aclaración y/o reclamación de las operaciones que realizas en tu Aplicación Móvil debes dirigirte al portal o página WEB de la Cooperativa <https://cajatlajomulco.com/> como se muestra en la siguiente imagen:



Al ingresar a la página <https://cajatlajomulco.com/> en la parte superior derecha, dar clic en el botón verde con la etiqueta: “Caja Tlajomulco Móvil ----->”

Al dar clic en el botón “Caja Tlajomulco Móvil ----->” se despliega la siguiente página <https://cajatlajomulco.com/app-caja-tlajomulco-movil/>

Fácil, segura y siempre contigo

Tu cooperativa más cerca que nunca con **Caja Tlajomulco Móvil**

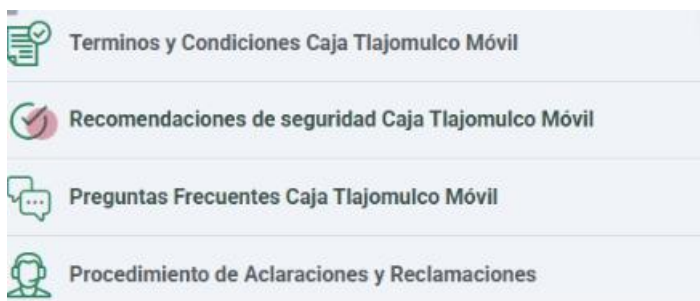
En Caja Tlajomulco, nuestra misión es brindarte el mejor servicio, respaldados por más de 69 años de experiencia y compromiso con el bienestar económico de más de 28,000 socios en la región. Somos una cooperativa confiable y segura, autorizada desde 2011 por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Con 14 sucursales a tu disposición, seguimos evolucionando para hacer tu experiencia más ágil y accesible.

Hoy, ponemos en tus manos una nueva forma de gestionar tus finanzas con nuestra app Banca Móvil, donde puedes:

- Pagar tus créditos al instante.
- Consultar el saldo de tus cuentas.
- Transferir dinero entre tus cuentas de manera sencilla.
- Realizar el pago de servicios de forma rápida y segura.

Seguridad, confianza y comodidad en una sola aplicación. Con una interfaz intuitiva y el respaldo de un sistema OTP para garantizar la máxima protección de tus datos, Banca Móvil Caja Tlajomulco es la solución que estabas esperando.

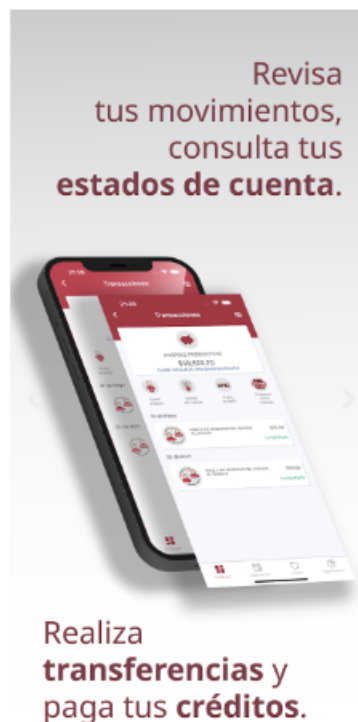
Conoce más de Caja Tlajomulco Móvil



En la parte inferior de esta página encontrarás el link con el “**Procedimiento de Aclaraciones y Reclamaciones**” el cuál al dar clic en el enlace, se descargará el procedimiento para que el Socio lleve a cabo las actividades y los pasos establecidos en el flujo de este procedimiento.

No me llega ningún SMS para el alta

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



¿B-COOP tiene algún costo?

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?

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 B-COOP?

- Pago de servicios que estén previamente habilitados dentro del servicio de **Banca Electrónica 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 B-COOP.

¿Dónde puedo depositar a mi 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.

En flujo ideal para recibir dinero en la Banca Electrónica B-COOP es que desde tu Banco, sea cual sea este, BBVA, Banorte, HSBC, o institución que trabaje con SPEI como Mercado Pago podrán enviar a tu cuenta CLABE asignada por un asesor de la **CAJA POPULAR SAN JOSÉ DE TLAJOMULCO** y recibir en segundos, directamente a tu cuenta corriente contratada AHCC en la **CAJA POPULAR SAN JOSÉ DE TLAJOMULCO** y así, poder utilizar ese dinero recibido por SPEI para moverlo dentro de tus cuentas, abonar a tus créditos o traspasar dinero a otros Socios.

Hice un depósito o transferencia a mi B-COOP, pero no fue abonado:

Todas las transacciones en B-COOP son en tiempo real menos en nuestras cuentas bancarias. 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 Asesor de Servicios Múltiples, quien gestionará su primera solución explicando, si está en su alcance lo sucedido, y en caso de continuar con la controversia e incidencia, el Asesor escalará ésta incidencia por medio de los formatos establecidos para aclaraciones, el cual se dará respuesta por parte del personal calificado de **CAJA POPULAR SAN JOSÉ DE TLAJOMULCO** y esperará respuesta por los medios establecidos internos.

¿Qué cuentas puedo utilizar a mi cuenta B-COOP?

Los servicios o cuentas de ahorro Productivo, Ahorro Cuenta Corriente estarán disponibles para administrarlas dentro de tu plataforma B-COOP en su canal WEB y App Móvil Android o iOS. El Ahorro Socio estará disponible el 100% de este siempre y cuando, éste no sea garantía de un crédito otorgado por la **CAJA POPULAR SAN JOSÉ DE TLAJOMULCO**. En caso de tener un crédito contratado en la **CAJA POPULAR SAN JOSÉ DE TLAJOMULCO** y éste cuenta con una garantía, pero tu Ahorro Socio es mayor a esta, podrás disponer o administrar 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.
- Es más administrable y comprensible en su canal APP móvil al segmentar movimientos por servicio o cuenta de ahorro y crédito.

¿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 B-COOP.

En la APP Móvil Android o iOS podrás visualizarlos en el acceso principal, está ergonómicamente separado para tu comodidad y consulta rápida. Podrás de forma inmediata relacionarlos con tus controles personales que te dará la seguridad de tu cuenta y tus movimientos.

¿Cuántos monederos o servicios puedo administrar o gestionar en 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?

En algunos servicios si se paga comisión, son variables y no en todos los servicios aplica. Te invitamos a consultarlos con el Asesor de Servicios Múltiples de tu preferencia.

Te recordamos que en cualquier momento puedes ponerte en contacto con a tu Asesor de Servicios Múltiples vía telefónica directamente en horario de oficina a los teléfonos o acude directamente a tu **Caja Popular San José de Tlajomulco**

¿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?

El motivo que te haya orillado a cambiar de número de celular personal no es asunto relacionado a la Caja, cuando esto suceda, debes acudir con un Asesor de Servicios Múltiples para que te den de baja en escritorios, y después, comencemos el proceso de ALTA nuevamente, actualizarás información y documentación, así como firma de contratos de Banca Electrónica y Alta de Banca Electrónica con tus nuevos datos de número de celular y correo electrónico si aplicó también cambio. 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.

Si el motivo fue que te robaron el celular y el número no lo puedes recuperar, en cualquiera de los casos, debes solicitar BLOQUEO de inmediato de la Banca Electrónica a un Asesor de Servicios Múltiples quien, a su vez, gestionará con el personal calificado de la **Caja Popular San José de Tlajomulco** para que se ejecute la acción. 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 Asesor de Servicios Múltiples, gestione con el personal calificado interno para realizar un desbloqueo o reseteo de tu cuenta, dependiendo del alcance de tu problema como Socio.

¿Dónde veo los cargos o retiros que he realizado en la Banca Electrónica o Ventanilla?

En la App Móvil o en la Web [Formulario de Acceso \(soycooperativo.mx\)](https://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.

Es importante aclarar con el prestador de servicios el pago con el número de autorización, que viene en el ticket, con ese número de ticket que la plataforma WEB o APP Móvil te entregó, es con el que se le daría seguimiento con el proveedor que gestiona el servicio adquirido o comprado, sea recargas, pagos de servicios, etc.

¿Existe un horario para el uso de la plataforma?

En Caja Popular San José de Tlajomulco se te ofrecerán los servicios en una primera etapa como se muestra en la siguiente tabla. Estará Caja Popular San José de Tlajomulco ajustándose a estos horarios para consolidar el servicio y robustecer sus procesos internos. Estos horarios serán precisamente para estar cerca de la gente ante dudas y reclamos en esta primera etapa, posteriormente, se realizarán los ajustes que la Caja Popular San José de Tlajomulco considere necesarios por mercado, expansión y crecimiento, así como el entorno tecnológico y operativo que podamos ofertar a nuestros Socios.

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. En caso de realizar transferencias fuera de este horario, serán denegadas.
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 que este decida 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.)

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, hoy 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.

Recomendación Caja Popular San José de Tlajomulco: El Socio deberá someterse a lo establecido en su contrato, evitar realizar SPEI fuera del horario establecido para evitar este espacio de tiempo, en que envía desde su App Móvil o canal WEB el SPEI y se vea reflejado al siguiente día hábil.

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

1. "En caso de que los movimientos sean rechazados por algún motivo, de manera inmediata se realizará la devolución del monto que intentó transaccionar y lo podrás visualizar en tu saldo."
2. "Cualquier operación que involucre transaccionalidad monetaria, por tu seguridad solicitaremos un número de 4 a 6 dígitos que te llegará por SMS a tu celular llamado OTP (One Time Password). Este número tiene una vigencia de 2 min, esto significa que, si lo ingresas o respondes después, la transacción no será exitosa y lo tendrás que volver a realizar el proceso."

Banca Electrónica Caja Tlajomulco Móvil

Caja Popular San José de Tlajomulco

¡Tu Cooperativa en línea!