

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. <b>No podrá realizar operaciones en días inhábiles</b>
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. <b>No podrá realizar operaciones en días inhábiles</b>
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. <b>No podrá realizar operaciones en días inhábiles</b>
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. <b>No podrá realizar operaciones en días inhábiles</b>
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!