

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 Pío XII

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

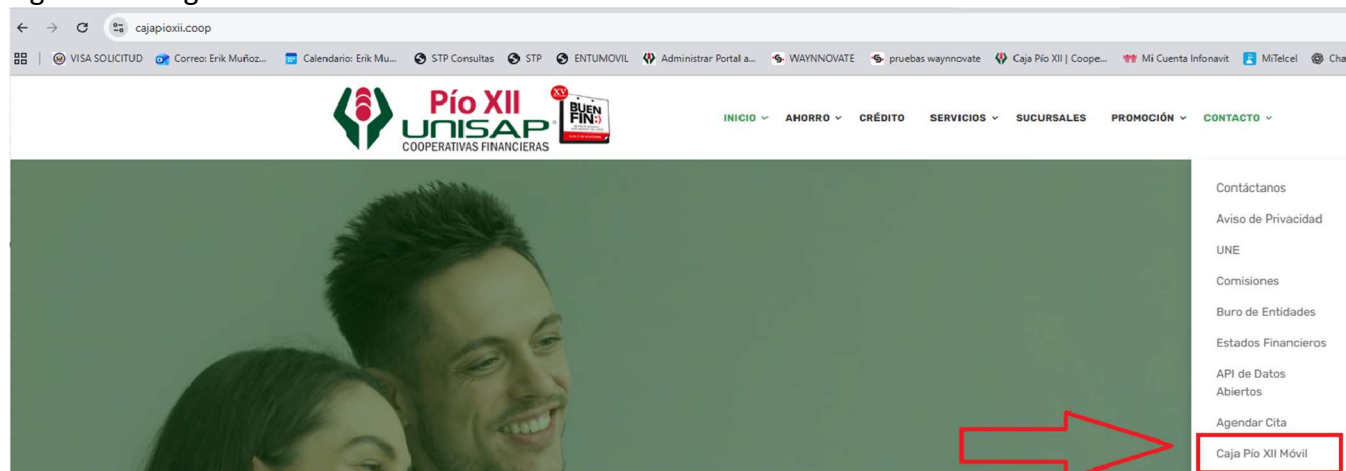
- Es un portal en línea en donde desde cualquier lugar a través de una computadora, sin tener que trasladarte, puedas acceder de manera segura y practica a múltiples servicios ofertados por tu Cooperativa CAJA PIO XII.

¿Cómo me doy de alta?

1. Acudes a tu Cooperativa CAJA PIO XII y solicitas al ejecutivo de tu preferencia darte de alta en el servicio B-COOP.
2. Actualización de Expediente de Socio completo.
3. Firmas un contrato de aceptación del servicio.
4. Tu ejecutivo te solicita un número de celular 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 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 Popular Pío XII?

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://www.cajapioxii.coop>, después te colocas en contacto, enseguida en el submenú en Caja Pío XII Móvil, como se muestra en la siguiente imagen:



Posteriormente te aparecerá la siguiente imagen y selecciona el tercer botón que dice Procedimientos de aclaraciones y reclamaciones como se muestra en la siguiente imagen;



Al presionar este botón te proporcionara el procedimiento de aclaraciones y reclamaciones.

No me llega ningún SMS para el alta

Si no recibes el SMS de alta, repórtalo inmediatamente a tu Ejecutivo o acude directamente a tu CAJA PIO XII

¿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.

¿Qué puedo hacer con mi cuenta B-COOP?

- Pago de servicios que estén previamente habilitados dentro del servicio de Banca Electrónica
- Transferencia de dinero a otros socios de la cooperativa CAJA PIO XII

- Transferencia de dinero a terceros mediante SPEI
- Pagos de créditos otorgados por tu Cooperativa CAJA PIO XII
- 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 PIO XII
- Consulta y modificación de los montos máximos por cada operación realizada mediante el servicio de Banca Electrónica.

¿Dónde puedo depositar a mi B-COOP?

Se puede realizar mediante depósito en tu cooperativa CAJA PIO XII o transferencia

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. A excepción de los SPEI, esos no se reflejan al instante, y en el caso de no abonarse, por favor contacta a tu Ejecutivo o acude directamente a tu CAJA PIO XII

Tengo saldo en mi celular, pero no me deja pagar:

El saldo de B-COOP es independiente al tiempo aire de tu celular.

Para poder usar nuestros servicios se tiene que depositar a la cuenta que tienes en tu Cooperativa CAJA PIO XII o vincular algún otro monedero de los disponibles.

¿Qué monederos puedo vincular a mi cuenta B-COOP?

- Tarjeta de débito expedida por tu cooperativa CAJA PIO XII
- Los monederos existentes en tu cooperativa CAJA PIO XII

¿Dónde puedo ver todos mis movimientos?

Dentro de tu cuenta on line en www.soycooperativo.mx, en el menú: Servicios/ Estado de cuenta.

¿Dónde puedo ver mi Perfil?

Dentro de tu cuenta on line en www.soycooperativo.mx, en el menú: Mi Cuenta/ Perfil del Usuario.

¿Dónde puedo ver mis monederos?

Dentro de tu cuenta on line en www.soycooperativo.mx, en el menú: Mi Cuenta/ Monederos, o dando click directamente en tu saldo B-COOP.

¿Cómo puedo cambiar mi monedero predeterminado?

Dentro de tu cuenta online www.soycooperativo.mx, en la sección tus Monederos, puedes elegir el monedero que quieras como predeterminado.

Solo tienes que dar click en el ícono de estrella que está en la parte superior derecha y ese será tu monedero predeterminado.

¿Cuántos monederos puedo tener?

Los existentes en tu cooperativa Caja Popular Pio XII

IMPORTANTE: En el caso del monedero **AHORRO ADULTO** solo podrás visualizar los saldos mas no puedes transaccionar.

¿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 ejecutivo de tu preferencia.

Te recordamos que en cualquier momento puedes ponerte en contacto con a tu Ejecutivo vía telefónica directamente en horario de oficina a los teléfonos o acude directamente a tu CAJA PIO XII

¿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 con mi saldo si cambio de número?

Es necesario comunicarte con tu Ejecutivo para que hagan una actualización de número, o bien acudir a una sucursal de Caja Popular Pío XII y puedas seguir disfrutando de todo lo que ofrece la plataforma.

Mi cuenta aparece bloqueada:

- A través de la WEB puedes desbloquear de manera automática o si lo prefieres marcando a tu Ejecutivo o acude directamente a tu CAJA PIO XII

¿Dónde veo los cargos que me hicieron?

En la opción de servicios/ estado de cuenta, o bien llamar o acudir a su cooperativa para conocer los cargos, que aparecen hechos por B-COOP.

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. A excepción de los SPEI, esos no se reflejan al instante, y en el caso de no abonarse, favor de contactar a tu Ejecutivo o acude directamente a tu CAJA PIO XII

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.

Servicios SMS (COMANDOS SMS):

(PIO_AYUDA) instrucciones de los comandos sms

(PIO_ENVIO_MONTO_CELULAR AL QUE ENVIAS_CONCEPT) Puedes enviar dinero entre socios de la caja
(PIO_FIRMAR_OTP) Validación segura para confirmar tus operaciones
(PIO_SALDO) Visualización de saldo del monedero predeterminado
(PIO_PEDIR_MONTO_CEL AL QUE SOLICITAS_CONCEPTO) Puedes solicitar dinero entre socios de la caja

¿Existe un horario para el uso de la plataforma?

Existe un horario, de lunes a viernes de 9:00 am a 8:00 pm, y sábado de 9:00 am a 1:00 pm.

Referente al servicio de SPEI, El horario será únicamente de lunes a viernes de 9:00 am a 8:00 pm, “ojo” sábado y domingo no está habilitado el servicio de SPEI, en caso de enviar o recibir SPEI fuera del horario establecido, se efectuará la transacción al día hábil posterior.

IMPORTANTE: si el fin de mes cae en el lapso de lunes a viernes el horario es de 9 am a 3 pm.

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

Todos los depósitos y envíos de dinero se reflejan en tiempo real, excepto los SPEI y pagos de servicios.

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. 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."

B-COOP de Caja Popular Pío XII
¡Tu Cooperativa en línea!