



ONCE DE JUNIO
COOPERATIVA



Catálogo de servicios



ONCE
MÓVIL



Los socios o clientes deberán cumplir los siguientes requisitos para acceder al servicio de la Once Móvil:

- Ser socio o cliente de la Cooperativa Once de Junio.
- Ser mayor de edad.
- Tener actualizados sus datos.





FUNCIONALIDADES

- **Cuentas:** Podrás visualizar tus cuentas Ahorro a la Vista y Ahorro Crecer.
- **Préstamos:** Podrás visualizar el resumen de tus créditos en la opción "Resumen Cartera"; y puedes realizar abonos al préstamo en la opción "Pago Préstamos".
- **Depósitos a Plazo Fijo:** Podrás realizar simulaciones y consultas de tus depósitos a plazo fijo.
- **Pagos de servicios:** Podrás realizar los pagos de los siguientes servicios:
 - **Pago de servicios básicos**
Agua, energía eléctrica, internet, etc.
 - **Pago de servicios privados**
Telefonía móvil, televisión por cable, tiendas departamentales, etc.
 - **Recaudación de servicios financieros**
Pago de tarjetas nacionales e internacionales, otros bancos.
 - **Remesas**
Envío y recepción de dineros desde y hacia otros países.



- **Beneficiarios:** Permite el registro de cuentas para realizar transferencias internas o externas.
- **Simulador:** Permite realizar simulaciones de crédito o de depósitos a plazo fijo.
- **Transferencias:** Puedes realizar transferencias de valores desde tu cuenta a cuentas internas o externas.
 - **Transferencias Internas:** La acreditación es inmediata y sin costo. Desde tu cuenta de ahorros a la vista podrás realizar las transferencias a otras cuentas de la Cooperativa Once de Junio.
 - **Transferencias a otras instituciones:** Desde tu cuenta de Ahorros a la vista ahora puedes realizar tus transferencias a otras instituciones financieras a través del SPI (Sistema de pagos interbancarios del Banco Central del Ecuador).



RESPONSABILIDADES DE USO:

Manejo de usuario y clave personal:

- Los usuarios y las claves creadas y/o autorizadas que le permiten al socio/cliente acceder a los servicios electrónicos ofrecidos por la Cooperativa Once de Junio son: personales, secretas e intransferibles.
- El socio/cliente es responsable de manejar la clave en forma apropiada y segura.
- Cooperativa Once de Junio no se responsabiliza por los efectos que puedan ocasionar el uso de las claves por parte de otra u otras personas; el socio/cliente asume la obligación de custodiar y mantenerlas en absoluta reserva.



PARA AFILIACIÓN, CANCELACIÓN, SUSPENSIÓN Y REACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

AFILIACIÓN: Identificación y autenticación del usuario (por primera vez)

Para utilizar la plataforma digital transaccional de la Cooperativa Once de Junio, realice lo siguiente:

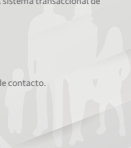
- Descargue la aplicación Once Móvil desde Play Store o App Store.
- Seleccione la opción registrarse e ingrese los datos solicitados: tipo de identificación, número de identificación, código dactilar. Continuar con los pasos de verificación, preguntas de seguridad y perfil.



Una vez registrado podrá ingresar de la siguiente manera:

La Cooperativa Once de Junio identifica sus páginas seguras https. por medio de certificados digitales, que el usuario podrá reconocer fácilmente por el candado que aparece en la parte inferior derecha del navegador, dentro del sistema transaccional de la Once Móvil.

- Ingrese a la aplicación de la Once Móvil.
- Ingresar el usuario y clave creados por usted.
- Ingresar el código de seguridad (OTP) enviado a su medio de contacto.





CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Podrás solicitar la cancelación del servicio en cualquier oficina de Cooperativa Once de Junio en el área de atención al cliente:

- 1 Recepción de la solicitud:** El personal de atención al cliente receptorá tu solicitud de cancelación del servicio firmada.
- 2 Ejecución de solicitud:** El personal designado procesa la solicitud.
- 3 Confirmación:** Te llegará un correo electrónico donde deberás aceptar la desafiliación y al aceptar la solicitud te llegará un mensaje de confirmación.



SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Podrás solicitar la suspensión del servicio en cualquier oficina de Cooperativa Once de Junio en el área de atención al cliente.

- 1 Recepción de la solicitud:** El personal de atención al cliente receptorá tu solicitud de suspensión del servicio firmada.
- 2 Ejecución de solicitud:** El personal designado procesa la solicitud.
- 3 Confirmación:** Te llegará un mensaje confirmando la suspensión del servicio.



REACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Podrás solicitar la reactivación del servicio en cualquier oficina de Cooperativa Once de Junio en el área de atención al cliente.

- 1 **Recepción de la solicitud:** El personal de atención al cliente receptorá tu solicitud de reactivación del servicio firmada.
- 2 **Ejecución de solicitud:** El personal designado procesa la solicitud.
- 3 **Confirmación:** Te llegará un mensaje confirmando la reactivación del servicio.



LÍMITES DE MONTOS Y TRANSACCIONES A REALIZAR

- Transferencias internas y externas: **USD 5.000 diarios y USD 50.000 mensual.**

COMISIONES Y TARIFAS POR EL USO

- Transferencias internas (entre cuentas Once de Junio): **USD. 0,00.**
- Transferencias a otras instituciones: **USD 0,36 a socios y USD 0,41 a clientes.**
- Pago Servicios de Terceros (Servicios Básicos, IESS, municipio, planes, pensiones alimenticias, SRI, Belcorp, Yanbal, etc.): **USD 0,30.**



RIESGOS INHERENTES POR SU UTILIZACIÓN

- **Seguridad cibernética:** Las plataformas de Once Móvil está expuesta a amenazas como malware, phishing y ataques de hackers que podrían comprometer la seguridad de las cuentas y la información personal de los socios/clientes.
- **Fraude y robo de identidad:** Existe el riesgo de que criminales utilicen información robada para realizar transacciones fraudulentas o robar la identidad de los socios/clientes, accediendo a sus cuentas y datos personales.
- **Errores humanos:** Los errores cometidos por los socios/clientes al ingresar información o al realizar transacciones pueden tener consecuencias financieras negativas.
- **Privacidad de datos:** La Once Móvil implica la recopilación y el almacenamiento de datos personales y financieros sensibles, lo que aumenta el riesgo de violaciones de privacidad si no se manejan adecuadamente.



- **Cumplimiento normativo:** Las instituciones financieras cumplimos con regulaciones estrictas relacionadas con la seguridad cibernética y la protección de datos, lo que representa un desafío adicional en la gestión de riesgos.
- **Phishing y malware:** Los socios/clientes pueden ser víctimas de ataques de phishing, donde los estafadores intentan engañarlos para que revelen información confidencial o de malware que puede comprometer la seguridad de sus dispositivos.
- **Acceso no autorizado:** Existe el riesgo de que terceros no autorizados puedan acceder ilegalmente a las cuentas de los usuarios si no se toman medidas adecuadas de autenticación y seguridad.



CONSULTAS, RECLAMOS, O IRREGULARIDADES PRESENTADAS EN LA TRANSACCIONALIDAD.

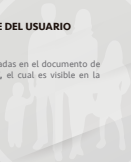
1. **Recepción:** Los usuarios pueden presentar sus consultas o reclamos a través de diferentes canales como el Call Center llamando al **1800 LAONCE (526623)**, correo electrónico servicioalcliente@oncedejunio.fin.ec o personalmente en nuestras oficinas físicas.
2. **Registro y documentación:** El personal designado debe registrar de manera formal la solicitud recibida.
3. **Análisis e investigación:** El personal designado analiza la naturaleza de la solicitud. Esto puede implicar revisar registros de transacciones, comunicaciones previas con el cliente y cualquier otra documentación relevante.
4. **Resolución del problema:** El personal designado resolverá la solicitud de manera oportuna y justa, siguiendo las políticas internas y las regulaciones aplicables.



5. **Comunicación de la resolución:** Una vez que se haya resuelto el problema, se comunica al cliente la solución adoptada y los pasos a seguir si hay acciones adicionales requeridas por parte del cliente.

ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES POR PARTE DEL USUARIO Y LA ENTIDAD

- El socio/cliente aceptará las responsabilidades contempladas en el documento de **"TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO, ONCE MÓVIL"**, el cual es visible en la creación de usuario y clave de la banca.





CONSEJOS DE SEGURIDAD

Con todas las seguridades implantadas por la Cooperativa Once de Junio, es fundamental por parte del usuario el custodiar su clave personal, a continuación, se indican las siguientes recomendaciones:



Cooperativa Once de Junio no solicita sus datos personales, usuario, contraseña, números de tarjetas o cuentas por correo electrónico, mensajes o vía telefónica.



Recuerde que, en cada ingreso a la Once Móvil, el sistema envía un código de seguridad temporal a su correo electrónico y número de celular registrados.



Cambie la contraseña de acceso de forma periódica. Además, debe ser compleja, añadiendo diferentes caracteres, numéricos y letras minúsculas/mayúsculas.

Para mayores detalles o en caso de inquietudes del servicio Once Móvil, por favor comunicarse a: **Call Center Telf. 1800 LAONCE (526623).**

