



INSTRUCTIVO DE CUENTA BÁSICA

AHORRE SU DINERO Y REALICE TRANSACCIONES DE MANERA ÁGIL Y SEGURA CON LA APERTURA DE SU CUENTA BÁSICA

Aperture su cuenta básica con \$0 y realice transacciones y servicios mediante los canales físicos y electrónicos disponibles.

TRANSACCIONES: La cuenta básica permite a una persona natural acceder a las siguientes transacciones:

- Depósitos, retiros y consultas;
- Pago de servicios públicos y privados;
- Pago y/o cobro de remuneraciones o salarios;
- Pagos a la cooperativa y a terceros;
- Compras o consumos en locales afiliados a través de la tarjeta de débito u otros medios de pago electrónicos;
- Envío y recepción de transferencias y giros nacionales y remesas del exterior; y,
- Acreditaciones en general hasta los límites establecidos.

SERVICIOS: El titular de la cuenta básica tendrá acceso a los siguientes servicios:

- Referencias financieras;
- Consultas de saldos y confirmación de transacciones; y
- Cortes impresos de movimientos de cuenta.

Los servicios adicionales serán libremente contratados por el titular de la cuenta básica.

LÍMITE DE TRANSACCIONES

- El saldo de la cuenta no podrá superar el valor de cuatro salarios básicos unificados; y,
- Los depósitos y retiros mensuales acumulados no excederán de seis salarios básicos unificados.

CARGOS POR SERVICIOS

Los cargos y costos relacionados a los servicios ofrecidos a través de la cuenta básica, serán los determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

CANALES DE ATENCIÓN

Los servicios financieros y las transacciones que se realicen en la cuenta básica, podrán efectuarse por medio de los canales existentes, físicos o electrónicos disponibles para el efecto.

CANALES ELECTRÓNICOS

Optimice su tiempo y afíliase a nuestros canales electrónicos. Lo primero que debe hacer es aperturar su cuenta básica sin costo y disfrutar de los servicios que ponemos a su disposición.

Descargue la aplicación CACMU Contigo siga los siguientes pasos:

- Regístrese ingresando el número de cuenta, fecha de nacimiento, número de cuenta; cree usuario, contraseña y código PIN. Recibirá un correo de bienvenida.
- Al iniciar la sesión, recibirá un código token vía SMS y correo electrónico, ingrese junto con su código PIN y acceda a nuestros servicios electrónicos.
- En caso de no recibir su código token, acuda a la agencia más cercana y actualice sus datos personales, número de teléfono y correo electrónico.

También puede acceder a nuestros servicios electrónicos a través de la web transaccional www.cacmu.fin.ec.

TARJETA DE DÉBITO

Como servicio adicional el CLIENTE de la Cuenta Básica podrá solicitar libre y voluntariamente la emisión de la tarjeta de débito con tecnología de chip inteligente y contactless de la COOPERATIVA, garantizando transacciones seguras y en pocos minutos, sujetándose a las disposiciones aquí establecidas para el caso. La tarjeta de débito es de uso personal e intransferible, por lo tanto, EL CLIENTE, es responsable civil y penal por su correcta utilización, quedando expresamente prohibido, entregarle a otra persona su tarjeta y clave para su uso. La Cooperativa entregará de manera física la tarjeta de débito, con cobertura nacional e internacional, en las diferentes oficinas operativas, y que podrá ser utilizada para los siguientes servicios:

- Retiro de dinero sobre el saldo disponible de la Cuenta Básica que el CLIENTE mantiene en la Cooperativa, por medio de cajeros automáticos.
- Consulta de saldos, por medio de cajeros automáticos,

- Compras y consumos en establecimientos locales e internacionales afiliados y,
- Las transacciones de retiro de dinero, compra y consumo que serán procesadas automáticamente, como notas de débito y estarán sujetas a: Límite diario autorizado en su tarjeta y vigencia de la misma.

Para activar la tarjeta de débito, una vez recibida por el CLIENTE, debe: Acudir a Balcón de servicios de la agencia más cercana de la COOPERATIVA e Ingresar una clave de 4 dígitos en los dispositivos asignados para su activación.

En caso de pérdida, sustracción, robo, o hurto de la TARJETA, o vulneración de la seguridad de la clave personal o PIN, el CLIENTE, debidamente identificado por nombres completos, número de cédula de identidad o ciudadanía y número de tarjeta, deberá notificar inmediatamente del particular a LA COOPERATIVA, y solicitar su bloqueo.

- Llamando al 0997755558 – 022596000 a nivel nacional las 24 horas del día los 7 días de la semana;
- Llamando al 06-3700380 ext. 1401 en horarios laborables; o
- Acudir a Balcón de servicios de la agencia más cercana de la COOPERATIVA.

Cuando el extravío, robo o vulneración se produzca en el extranjero, el CLIENTE deberá llamar en USA al 18003969665 y desde otros países al 13039671098.

En caso de omitirse el trámite de aviso, el CLIENTE será responsable de todas las transacciones suscritas o efectuadas con la clave personal o con la tarjeta extraviada o robada, hasta su vencimiento, o hasta su comunicación formal a LA COOPERATIVA.

Para solicitar una nueva tarjeta en caso de daño debe: acudir a Balcón de servicios de la agencia más cercana de la COOPERATIVA y solicitar la reposición de la tarjeta. Te entregaremos tu tarjeta en 8 días laborables.

La terminación del contrato de cuenta básica suspende de inmediato el derecho de utilizar la tarjeta de débito.

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD ANTE POSIBLES RIESGOS EN USO DE CANALES ELECTRONICOS

- La contraseña es personal e intransferible, mantenga siempre sus contraseñas en secreto.
- Cuando cree sus contraseñas, procure no usar información personal como: fechas importantes, nombres y/o apodos, mascotas o cualquier otro dato fácil de conseguir.
- Utilice combinaciones para hacer las contraseñas más seguras incluya números, letras mayúsculas, minúsculas y símbolos será más difícil que logren descifrarla. Use mínimo 12 caracteres.
- Cambie sus contraseñas periódicamente. Se recomienda cambiarlas cada tres meses o mínimo 2 veces al año.
- Use distintas contraseñas para sus equipos y cuentas. Tener la misma contraseña para ingresar a diferentes cuentas puede traer riesgos y permitir acceso a toda su información.
- No use frases simples o patrones. A veces recordar muchas contraseñas no es fácil, pero es muy peligroso usar palabras comunes.
- Al ingresar a la página web: www.cacmu.fin.ec, escriba directamente la dirección en el navegador, y asegúrese que comience con <https://>.
- No ingrese al portal web desde enlaces desconocidos.
- No realice transacciones o gestione información sensible desde una red Wifi pública (parques, locales comerciales, etc.)

El usuario es responsable de manejar, custodiar y mantener sus contraseñas en absoluta reserva, de forma apropiada y segura. La COOPERATIVA no se responsabiliza por los efectos que pueda ocasionar el uso de las contraseñas/claves por parte de otra u otras personas.

Recuerde que CACMU NO solicita información sensible como números de cuentas, tarjetas, usuarios, claves, ni códigos de verificación recibidos por mensajes de texto, WhatsApp, llamadas o correos electrónicos.

PROCESO DE RECLAMOS

Llame al 063700380 CACMU ext. 1401 o acérquese a cualquiera de nuestras agencias y presente su reclamo formal. Los reclamos se resolverán en 15 días tratándose de reclamos por transacciones.

CIERRE O CANCELACIÓN DE CUENTA

En caso de cierre o cancelación de la cuenta básica a pedido de su titular será inmediata. Si es por decisión de la entidad financiera se notificará al menos con 30 días de aviso a través del medio requerido por el cliente.

Nombre: _____

Nro. de cuenta: _____

Firma: _____

