

## **Preguntas Frecuentes Móvil CBApp**

### **¿Qué ofrece el servicio Móvil CBApp de Caja Buenos Aires?**

1. Consultar los saldos de las cuentas.
2. Consultar los movimientos de las cuentas.
3. Pagar tus préstamos.
4. Realizar transferencias entre cuentas propias.
5. Realizar transferencias a Socios de la misma Cooperativa.
6. Consultar el detalle de los préstamos.
7. Imprimir estados de cuenta.
8. Consultar Promociones.
9. Consultar horarios de sucursales.

### **¿Requisitos de contratación?**

1. Ser Socio de la Cooperativa.
2. Estar al corriente en los créditos que se tengan contratados con Caja Buenos Aires.
3. Tener saldo suficiente en la Cuenta de Ahorro Adicional, para realizar el movimiento que desees.
4. Tener teléfono celular.
5. Tener correo electrónico.
6. Acudir a sucursal a realizar la contratación.

### **¿Tiene algún costo?**

El servicio es Gratuito.

### **¿Cuál es el horario de servicio para utilizar las aplicaciones y hacer los movimientos?**

Los 365 días del año de 8:00 am a 10:00 pm

### **¿Tengo que acudir a sucursal para realizar la contratación?**

Si, la contratación se hace en sucursal.

### **¿Qué es el nombre de usuario?**

Es mi identificador en las plataformas app y web para acceder al servicio Móvil CBApp

### **¿A dónde puedo llamar para realizar la activación?**

Comunicarse al número del Servicio de Atención Telefónico Call Center, es importante tener a la mano la hoja de activación que le entregaron en Sucursal.

## **¿Qué operaciones se pueden realizar a través del Servicio de atención telefónico Call Center?**

1. Activación de cuenta.
2. Cambiar la Contraseña.
3. Bloquear el Usuario.
4. Desbloquear el Usuario.
5. Dar de baja el Usuario (Eliminar Usuario).

## **¿Cuál es el horario del Servicio de atención telefónico Call Center?**

El horario es de lunes a viernes de 9:00 am a 5:30 pm, sábados de 10:00 a 2:00 pm.

## **¿Qué hago con la notificación de correo de solicitud de registro aprobada?**

Una vez que reciba el correo deberá dar clic al botón de Establecer Contraseña para que crear su contraseña.

## **¿Qué hago si no me llega el correo de solicitud de registro aprobada?**

Puede realizar las siguientes acciones:

- Verificar que en sucursal si tiene sus datos actualizados con el correo que dejo para contratar el servicio Móvil CBApp.
- Reportar al Servicio de Atención Telefónico Call Center.

## **¿Tiene algún número diario limitado de transferencias a realizar?**

En cuenta propia ninguna, hacia cuenta de terceros existe un límite de acuerdo a los montos máximos diarios de transacción.

## **¿Tiene algún costo realizado para el socio por cada transferencia?**

No tiene costo.

## **¿Puedo transferir dinero a otro Socio dentro de la misma Cooperativa?**

Si.

## **¿Plataformas soportadas en dispositivos móviles o web?**

- Se recomiendan las siguientes versiones para que corra de manera adecuada, en versiones anteriores la App se puede ver limitada en ciertas funcionalidades por el S.O.
- IOS versión 5.0 en adelante.
- Android versión 7.0 en adelante.
- Google Chrome la versión más reciente.

## **¿Qué es el comprobante de operación?**

Por cada operación de transacción efectuada por el socio en las App web y móvil generará un comprobante de operación correspondientes respecto de las operaciones de transacciones realizadas mismos que tendrán la certeza legal y justificara la operación efectuada.

## **¿Cómo puedo obtener o consultar mi comprobante de operación en la app web o móvil?**

- En la App ingresas al menú que está en la parte superior izquierda, seleccionas el apartado “Historial” eliges la opción deseada de Transferencias, Prestamos después saldrán los movimientos más recientes, seleccionas el que estás buscando y te dará saldrá el comprobante
- En Web seleccionas el menú la opción transferencias, después escoges “Histórico” seleccionas un margen de fechas en la cual se encuentra tu movimiento, le das la flecha para filtrar las operaciones, escoges el movimiento que buscas y le das en “Ver detalles” te saldrá el comprobante de la operación con la información del mismo

## **¿Cómo registro una cuenta de terceros?**

Primero deberá de tener a la mano número de cuenta a 18 Dígitos del tercero y acceder a su app web o móvil, acceder al menú Productos de tercero, elegir la opción Nueva. Seleccionamos el tipo de Producto (Cuenta Ahorro, Cuenta Ahorro Adicional y Préstamo).

## **¿Qué es el SMS de seguridad?**

Es un mecanismo de seguridad del dispositivo adicional a la contraseña, que le solicitara cada que haga una transferencia hacia terceros.

## **¿Cómo hago transferencias a otro socio de la misma cooperativa?**

1. Deberá ingresar a la app móvil o web con sus credenciales de acceso.
2. Seleccionar del menú la opción Transferencias y oprimir la opción “A cuentas de terceros”.
3. Seleccionar primero la cuenta de Retiro (Origen) en este caso la cuenta Ahorro Adicional.
4. En seguida selecciona la cuenta depósito del tercero, podrá identificarlo por el titular de la cuenta o el alias que definió para esa cuenta.
5. Captura el importe de la transferencia.
6. Captura el concepto de la transferencia.
7. Solicitará el “SMS” de seguridad y listo.

## **¿Qué es un tercero dentro de las trasferencias del servicio Móvil CBApp?**

Es el Socio que recibe los depósitos.

## **¿Quién me debe de proporcionar el número de cuenta a 18 dígitos para hacerle transferencias?**

El Socio titular de la cuenta que espera recibir esos depósitos.

## **¿Cómo se obtiene el número de cuenta a 18 Dígitos?**

Lo podrá consultar en el ticket largo o en el portal web en la consulta de saldos.

### **¿Cómo desbloqueo mi usuario?**

Deberá comunicarse al Servicio de Atención Telefónico Call Center

Y solicitará la opción de Desbloqueo de usuario.

También puede ingresar a la Móvil CBAApp o Web, capturar su usuario y seleccionar la opción “Olvide o Bloquee mi contraseña” después “¿Bloqueo de Usuario?”. En seguida quedará desbloqueado y recibirá un correo electrónico para restablecer su contraseña.

### **¿Qué hago si se me olvido la contraseña?**

Existen dos opciones, la primera es ingresar a Móvil CBAApp y web, capturar su usuario y seleccionar la opción “Olvide o Bloque mi contraseña” después “Olvido de contraseña”

La otra opción es comunicarse al Servicio de Atención Telefónico Call Center