

  
**JARDÍN  
AZUAYO**

COOPERATIVA  
DE AHORRO  
Y CRÉDITO



# MANUAL



## JARDÍN AZUAYO

## PAGOS



# PAGOS

# COBROS

# CONSULTAS



## INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN

Jardín Azuayo Pagos es una App financiera para realizar pagos y cobros en línea entre cuentas de la Cooperativa y de las instituciones afiliadas a la Red Chas. Adicionalmente, podrás consultar los movimientos realizados.

El servicio está disponible las 24 horas del día y para transaccionar es necesario contar con conexión a internet.

# REQUISITOS:

Para contratar y transaccionar en Jardín Azuayo Pagos debes cumplir los siguientes requisitos:



- Disponer de un correo electrónico y teléfono celular registrado en la cooperativa.
- Disponer de un teléfono inteligente con sistema operativo Android versión 5.0 o superior, IOS versión 10.0 o superior, HarmonyOS versión 12.0 o superior.
- Realizar el proceso de instalación y contratación del servicio.

Las transacciones que realizas por este medio es de tu exclusiva responsabilidad.

Para asistencia en el servicio, acércate a las agencias o sucursales más cercanas, o contáctate a través de nuestro Centro de Atención Virtual (Call Center): **(07) 4134505**.

# INSTALACIÓN Y REGISTRO DEL SERVICIO

## 1

Ingresa desde tu teléfono celular a **Google Play, App Store o App Gallery**, dentro del buscador escribe "**Jardín Azuayo Pagos**" y selecciona la opción **descargar o instalar**.

*\*Si ya tienes instalada la App, no olvides actualizarla a la última versión.*



## 2

Selecciona la opción "**Registro**".

## 3

Ingresa **tu número de identificación**, el **codigo aleatorio (CAPTCHA)** que aparece en la pantalla y presiona el botón "**Continuar**".



# INSTALACIÓN Y REGISTRO DEL SERVICIO

## 4

Una vez ingresados los datos, digita el código de confirmación enviado a tu correo electrónico y por mensajería móvil registrado, presiona el botón Continuar.



## 5

En la pantalla se presentará la información del socio, datos que no son modificables. En caso de no estar actualizados, solicitar su actualización en cualquier agencia o sucursal. Si los datos son correctos, debes seleccionar una cuenta con la que transaccionará, aceptar los términos y condiciones y presionar el botón "Continuar".



## 6

Realiza el procedimiento de definir y confirmar un PIN personal de cuatro dígitos que será usado para ingresar a la aplicación, presiona el botón continuar.



# INSTALACIÓN Y REGISTRO DEL SERVICIO

7

Elige del menú tres preguntas de seguridad e ingresa la respuesta de las mismas. Estas preguntas servirán para la recuperación de la contraseña y PIN de acceso cuando lo requieras.



8

Una vez ingresadas las preguntas de seguridad, se mostrará los datos del perfil a contratar.

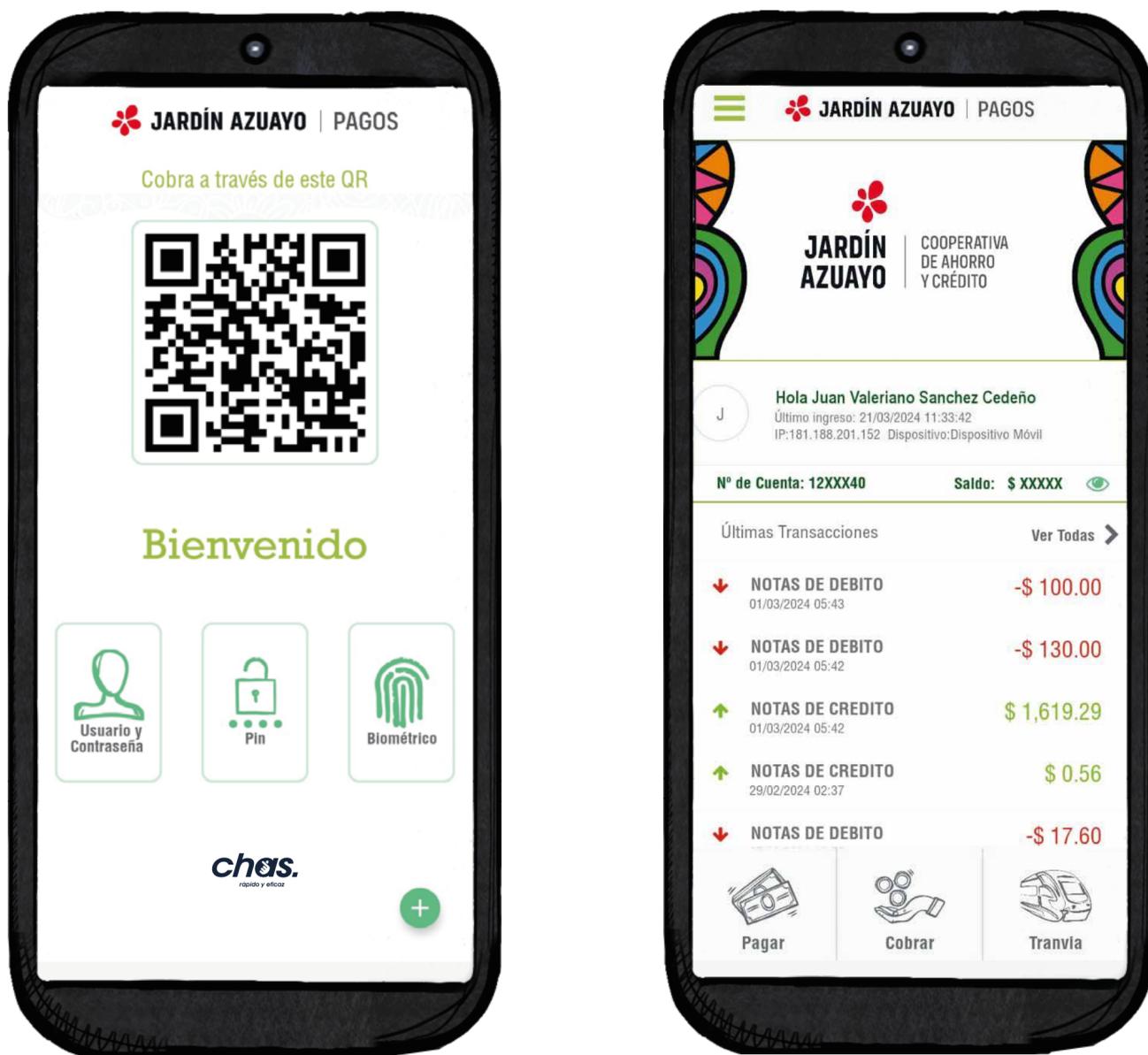


9

Presiona el botón finalizar en caso de estar de acuerdo con la contratación. Se mostrará el siguiente mensaje "Estimado(a) socio(a), su contratación se ha realizado con éxito".



# INICIO DE SESIÓN



Para ingresar a la aplicación el socio puede autenticarse a través de: usuario y contraseña, PIN personal o acceso Biométrico.

Los saldos de la cuenta del socio se podrán consultar, verificar, acreditar o debitar en tiempo real una vez el usuario inicie sesión.

Una vez ingresado al aplicativo nos mostrará la pantalla principal con los datos del socio, nombres y apellidos, fecha y hora del último ingreso, dirección IP, dispositivo, número de cuenta, saldo disponible, últimas transacciones de la cuenta, las opciones para realizar pagos, cobros y compra de ticket para el servicio Tranvía en Cuenca. También se notificará el ingreso con y sin éxito al correo electrónico y por mensajería móvil del socio.

Se finalizará la sesión del aplicativo cuando exista un periodo de inactividad de más de dos minutos.

# PAGAR

---

1

Haz clic en el botón **"Pagar"**.

2

Selecciona el tipo de pago **"Persona"** o **"Escanear QR"**.

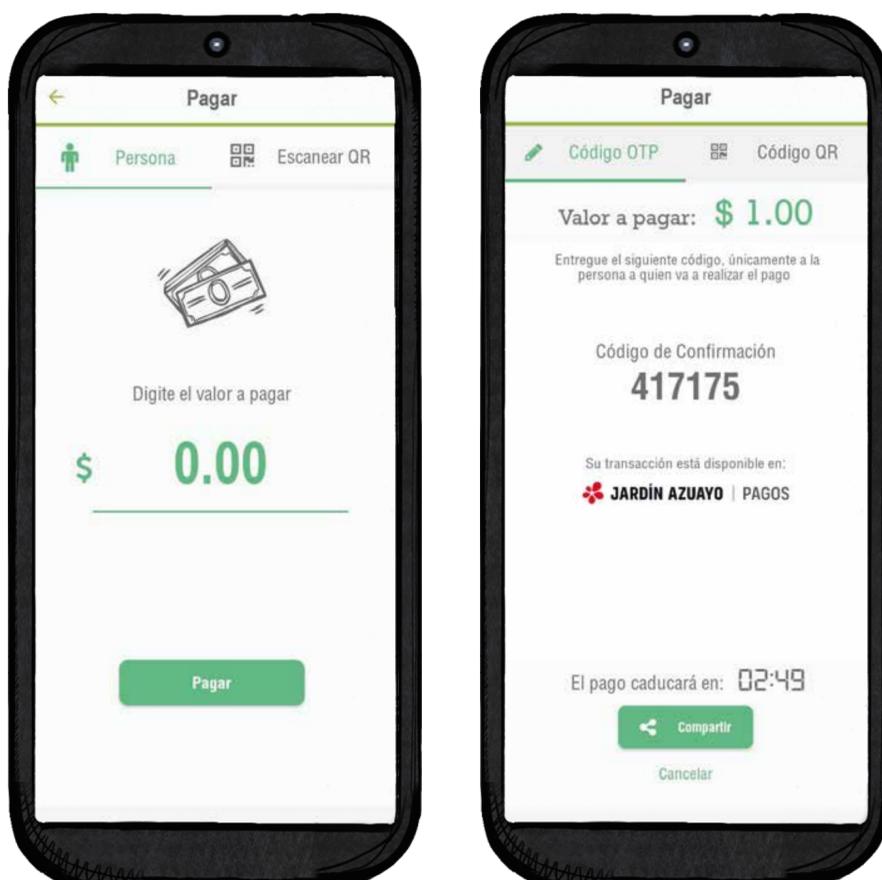
3

## Persona:

- Ingresa la cantidad que deseas pagar.
- Confirma la transacción. Al confirmar se generará un código:
  - **Numérico (6 dígitos)**
  - **QR**
  - **Compartir código**

El código de confirmación tendrá una validez de 3 minutos, pasado ese tiempo debes generar un nuevo código. Mientras el código esté vigente y no haya sido utilizado podrás cancelar la transacción.

Una vez aceptado el pago, **se te notificará por mensajería móvil y correo electrónico que la transacción ha sido realizada correctamente.**



# PAGAR

## 4

### Escanear QR:

- Escanear el **código QR** de los comercios de Jardín Azuayo o de las instituciones afiliadas a la Red Chas, o absorber el **código QR** desde la galería de fotos del dispositivo.
- Ingresas la cantidad que deseas pagar.
- Confirma la forma de pago: mediante Débito de cuenta o Avance de línea de crédito.

Los socios que dispongan línea de crédito activa podrán realizar pagos de sus consumos en los comercios afiliados mediante avances, pudiendo ser corrientes o diferidos.



# PAGAR

---

El pago a un comercio con una o varias sucursales se diferenciará al momento que el socio genere el pago en la aplicación. El socio podrá visualizar la sucursal a la que está realizando el pago.



**ESTABLECIMIENTO: TONIC - TUTTA PASTA**

# COBRAR

---



Para realizar un cobro generado por socios de Jardín Azuayo:

- Ingresa el código de confirmación o,
- Realiza la lectura del código QR entregado por el socio, o,
- Utiliza el enlace compartido por otro canal.

Al ingresar la forma de cobro, se mostrarán los **datos del pago**. Podrás **confirmar** si estás de acuerdo con la transacción o **rechazar**.

# TRANVÍA



**Fecha y Hora  
de ticket(s)**

**Número  
de ticket(s)**

Para el pago de pasajes del **Tranvía** deberás ingresar a la opción de compra de tickets, posteriormente podrás escoger **la fecha y la hora del ticket** y la(s) tarifa(s) de acuerdo a tu necesidad.

Podrás **Confirmar** si estás de acuerdo con la compra de ticket(s) o **Cancelar**.

# TRANVÍA

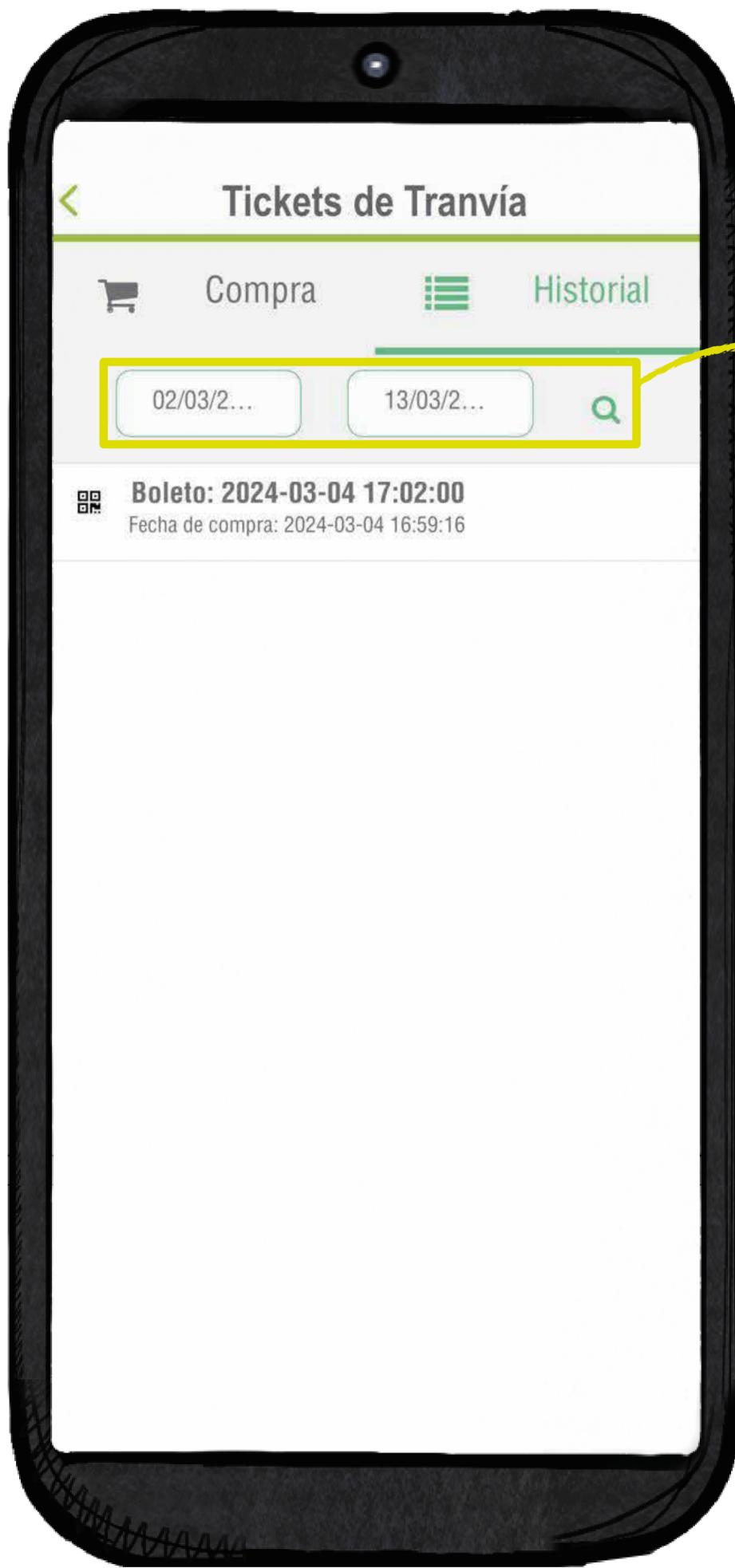
---



Se generará un **código QR** con información de la compra del ticket, el cual puedes almacenarlo en tu dispositivo móvil o visualizarlo en el historial de la aplicación para tu respectiva revisión.

# TRANVÍA

---

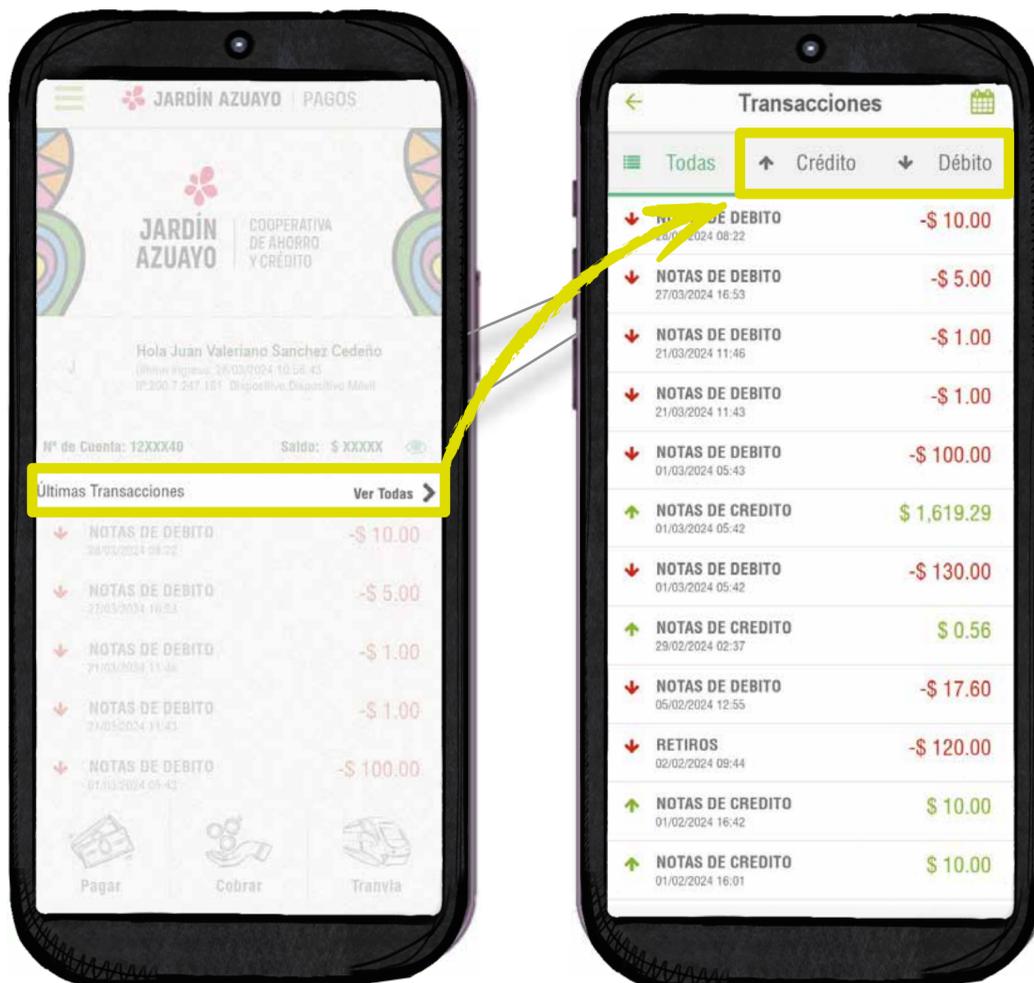


**fecha de consulta  
de tickets**

Podrás colocar la **fecha de consulta de tickets** generados en la opción **historial** y así revisar los tickets o boletos generados.

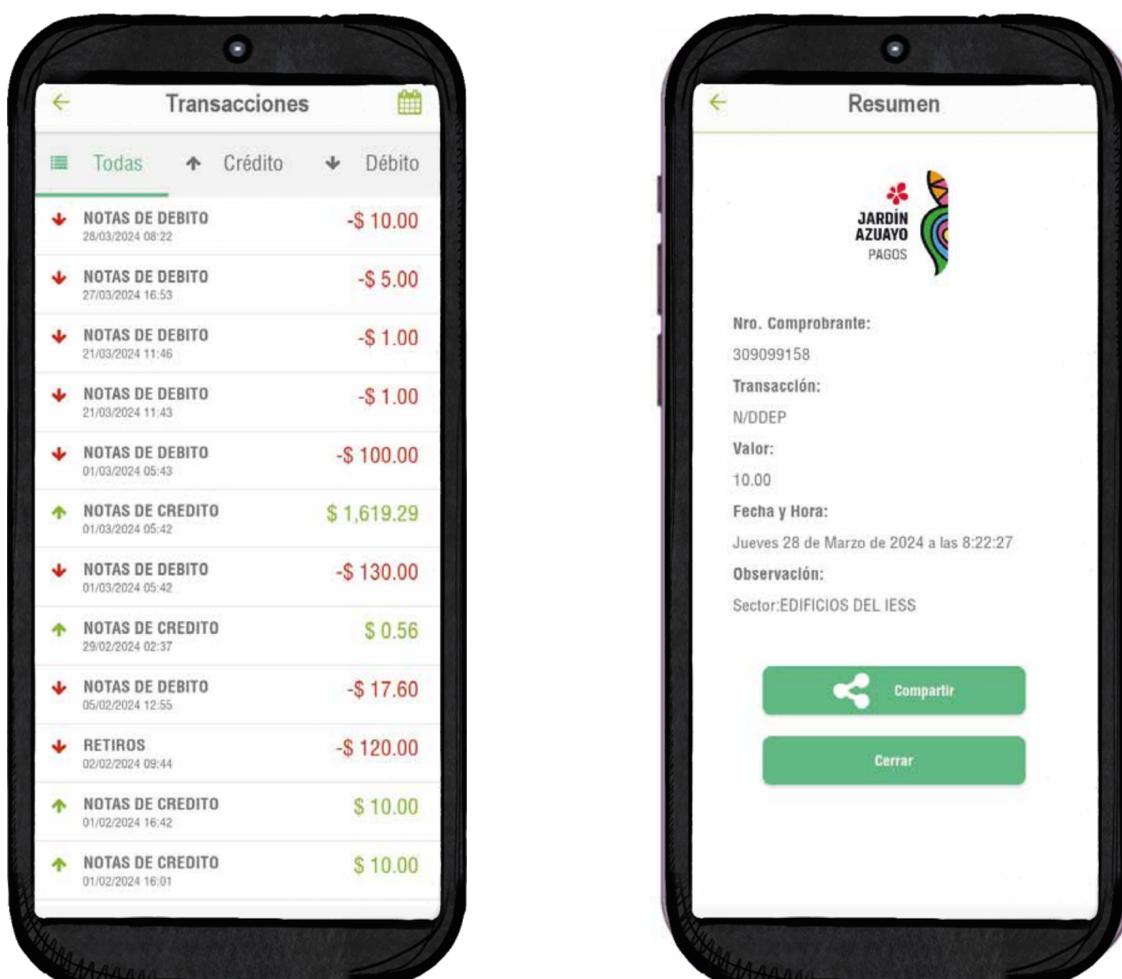
# CONSULTAR

En la opción **"Últimas transacciones"** -> **Ver todas** > podrás visualizar las transacciones de notas de **créditos** y notas de **débitos realizadas**.



Adicional podrás seleccionar un período de tiempo de hasta seis meses para revisar las transacciones realizadas.

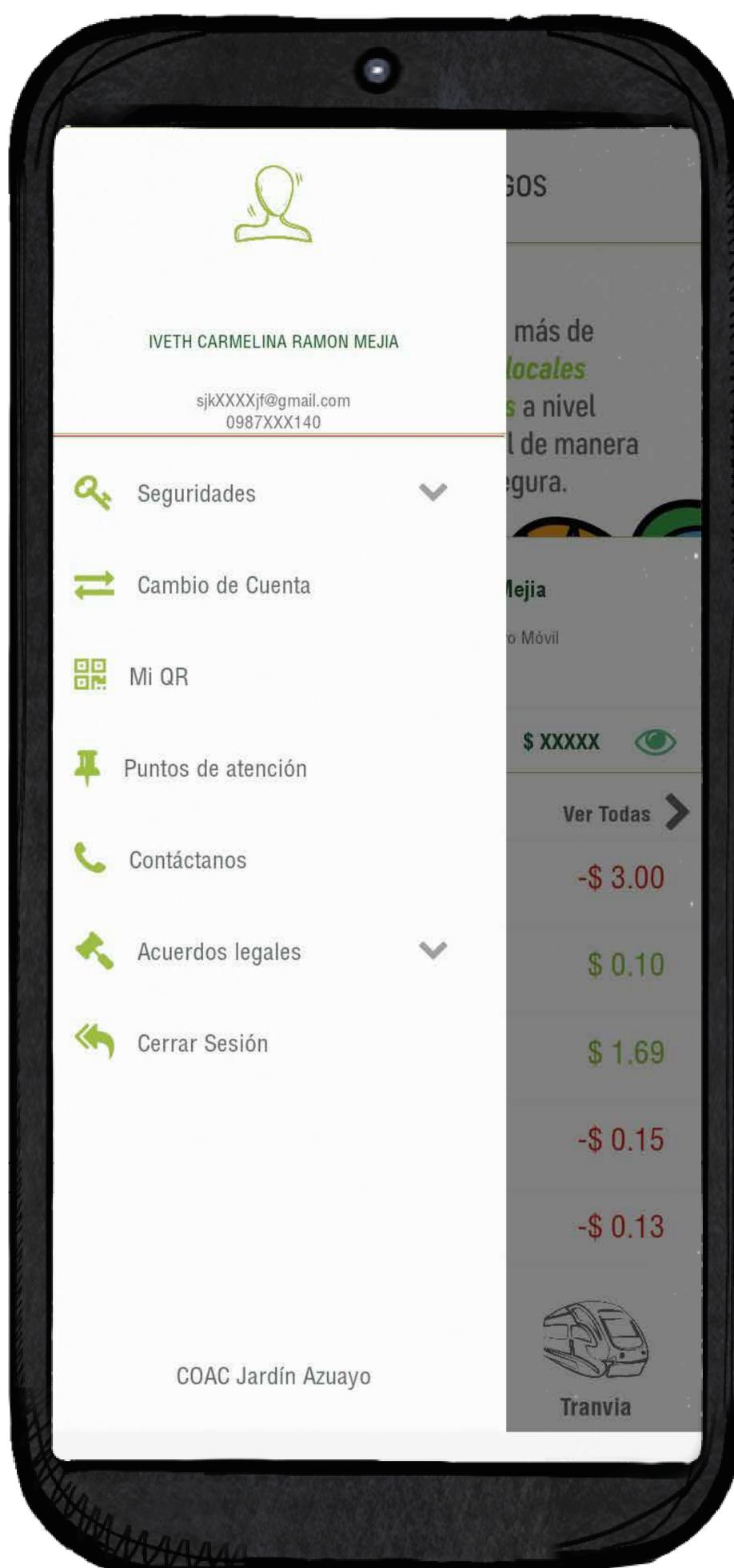
Si deseas revisar una transacción específica debes presionar sobre una transacción y obtendrás el detalle.



# CAMBIO DE PIN Y CONTRASEÑA

Al seleccionar Cambio de PIN o Cambio de Contraseña debes ingresar tu PIN actual y registrar una nueva, al igual que en el cambio de Contraseña debes ingresar la contraseña actual y registrar una nueva.

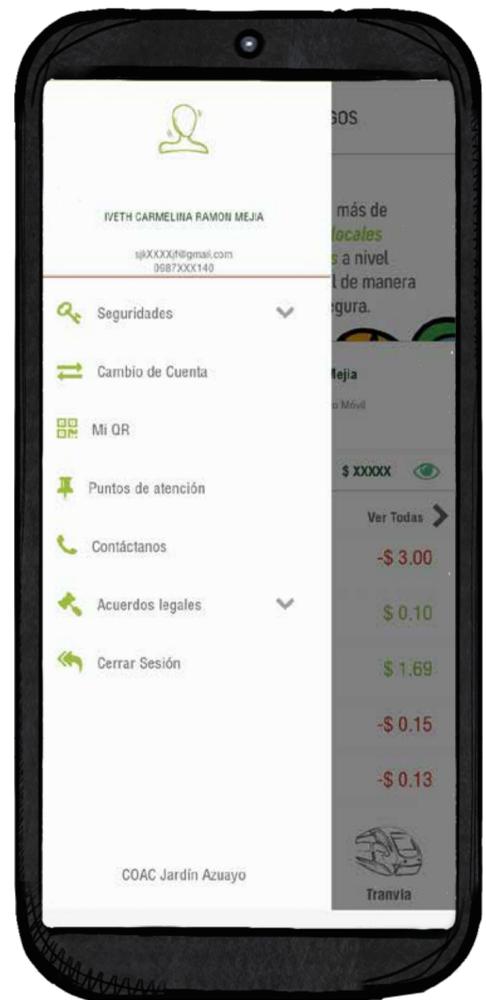
El socio tiene que renovar su PIN y Contraseña al menos una vez al año, el control será de manera automática.



# CAMBIO DE CUENTA

Si dispones de varias cuentas de ahorro, puedes seleccionar la que desees, en el menú **Cambio de Cuenta**.

Sigue los pasos para realizar el cambio de cuenta. Al finalizar, el aplicativo se reiniciará automáticamente para que puedas ingresar nuevamente y efectuar tus pagos o cobros desde la nueva cuenta seleccionada. Se notificará al socio por correo electrónico y por mensajería móvil el cambio de cuenta.



# MI QR

---

El código QR es personal y te sirve para poder realizar cobros de manera inmediata, con tan solo mostrar el código el efectivo se acredita en tu cuenta de ahorros.



Además, desde el menú puede compartir y descargar el código QR.



# OLVIDÉ MI USUARIO, CONTRASEÑA O PIN

---

En las opciones de ¿Olvidé mi usuario? ¿Olvidé mi contraseña? ¿Olvidé mi PIN? Responde a las preguntas de seguridad y presiona Recuperar. Para Continuar ingresa el código OTP enviado por correo electrónico y por mensajería móvil, posterior se envía a su medio de contacto el usuario; contraseña o pin temporal, el mismo que te servirá para definir una nueva.

## BLOQUEO Y DESBLOQUEO

---

El perfil será bloqueado automáticamente si ingresa erróneamente tres veces consecutivas la contraseña o PIN de acceso o la sumatoria de éstas y se notificará por correo electrónico y por mensajería móvil al socio.

Para realizar el desbloqueo el socio tiene realizar un procedimiento de desbloqueo llamando al Centro de Atención Virtual (Call Center) o acercándose a una agencia o sucursal más cercana de la Cooperativa, se notificará este procedimiento al correo electrónico y por mensajería móvil.

## SUSPENSIÓN Y ACTIVACIÓN

---

En caso de pérdida/robo del celular del socio o si sospecha que el aplicativo Jardín Azuayo Pagos pudo haber sido vulnerado o que terceros tengan acceso al mismo se recomienda realizar la suspensión del servicio, puedes comunicarte con el Centro de Atención Virtual (Call Center) o acercarte a una agencia o sucursal más cercana y solicitar se desactive el perfil, una vez que se lo haya realizado se mostrará en la aplicación el mensaje: "El perfil se encuentra suspendido" y se notificará al socio al correo electrónico y por mensajería móvil.

Para realizar la Activación del servicio el socio tiene que realizar un procedimiento de activación llamando al Centro de Atención Virtual (Call Center) o acercándose a una agencia o sucursal más cercana de la Cooperativa, esta acción de activación se notificará al correo electrónico y por mensajería móvil.

# CANCELACIÓN

---

Para realizar la Cancelación del servicio, dar clic en el botón "Cancelar Servicio" o a su vez puede comunicarse con el Centro de Atención Virtual (Call Center) o acercarse a una agencia o sucursal más cercana y solicitarlo. Para confirmar la cancelación tiene que ingresar un código OTP que se le envía al socio por correo electrónico y por mensajería móvil, a continuación, se presenta un mensaje de cancelación exitosa.

Recuerda que en cualquier momento podrás, contratar nuevamente el servicio Jardín Azuayo Pagos realizando una nueva instalación del aplicativo y realizando el proceso de contratación.

# SEGURIDADES

---

- El socio puede bloquear, desbloquear o cancelar el servicio llamando al Centro de Atención Virtual (Call Center) o acercándose a la agencia o sucursal más cercana.
- Para ingresar a la aplicación el socio puede autenticarse a través de: usuario y contraseña, PIN personal o Huella Dactilar.
- La contraseña y PIN se tendrá que renovar mínimo una vez al año.
- Si ingresa erróneamente tres veces consecutivas la contraseña o PIN de acceso o la sumatoria de estas, la aplicación es bloqueada automáticamente.
- No se puede descargar y transaccionar en el aplicativo desde el extranjero.
- El socio podrá contratar el servicio un máximo de 2 veces al año, en caso de que requiera hacerlo en más ocasiones deberá contactarse con el Centro de Atención Virtual (Call Center) o acercarse a la agencia o sucursal más cercana para la habilitación respectiva.
- Los cambios de información del número celular y/o correo electrónico podrán ser realizados en las agencias o sucursales de la Cooperativa.

- La desinstalación del aplicativo del teléfono celular no implica la cancelación del servicio.

## NOTIFICACIONES

---

Se notificará al socio por correo electrónico y por mensajería móvil en los siguientes casos:

- Contratación del servicio
- Configuración de nuevo usuario
- Inicio de sesión con y sin éxito en el aplicativo
- Cuando reciba un cobro o realice un pago
- Cambio de dispositivo
- Renovación del servicio
- Recuperación de usuario
- Contraseña y PIN temporal
- Cambio de contraseña y PIN
- Bloqueo o Desbloqueo del perfil
- Suspensión o Activación del servicio
- Cancelación del servicio

## CONSULTAS Y RECLAMOS

---

Para la atención de consultas y reclamos del servicio Jardín Azuayo Pagos, debes llamar al Centro de Atención Virtual (Call Center) 074134503 o acercarte a una agencia o sucursal de la Cooperativa.





# JARDÍN AZUAYO PAGOS



[www.jardinazuayo.fin.ec](http://www.jardinazuayo.fin.ec)

