



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 6.0 o superior, IOS versión 14.0 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 más cercanas o contáctate a través de nuestro Centro de Atención Virtual (Call Center): **(07) 4134503**.

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.



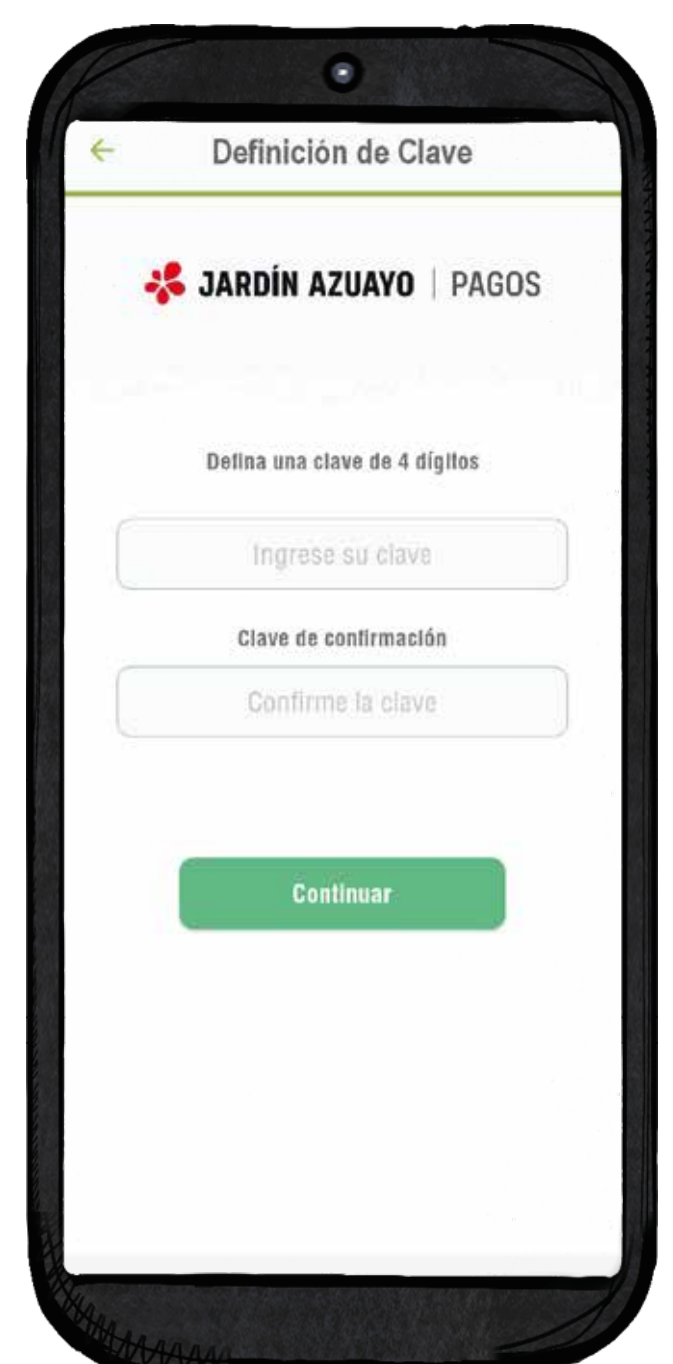
5

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. 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.

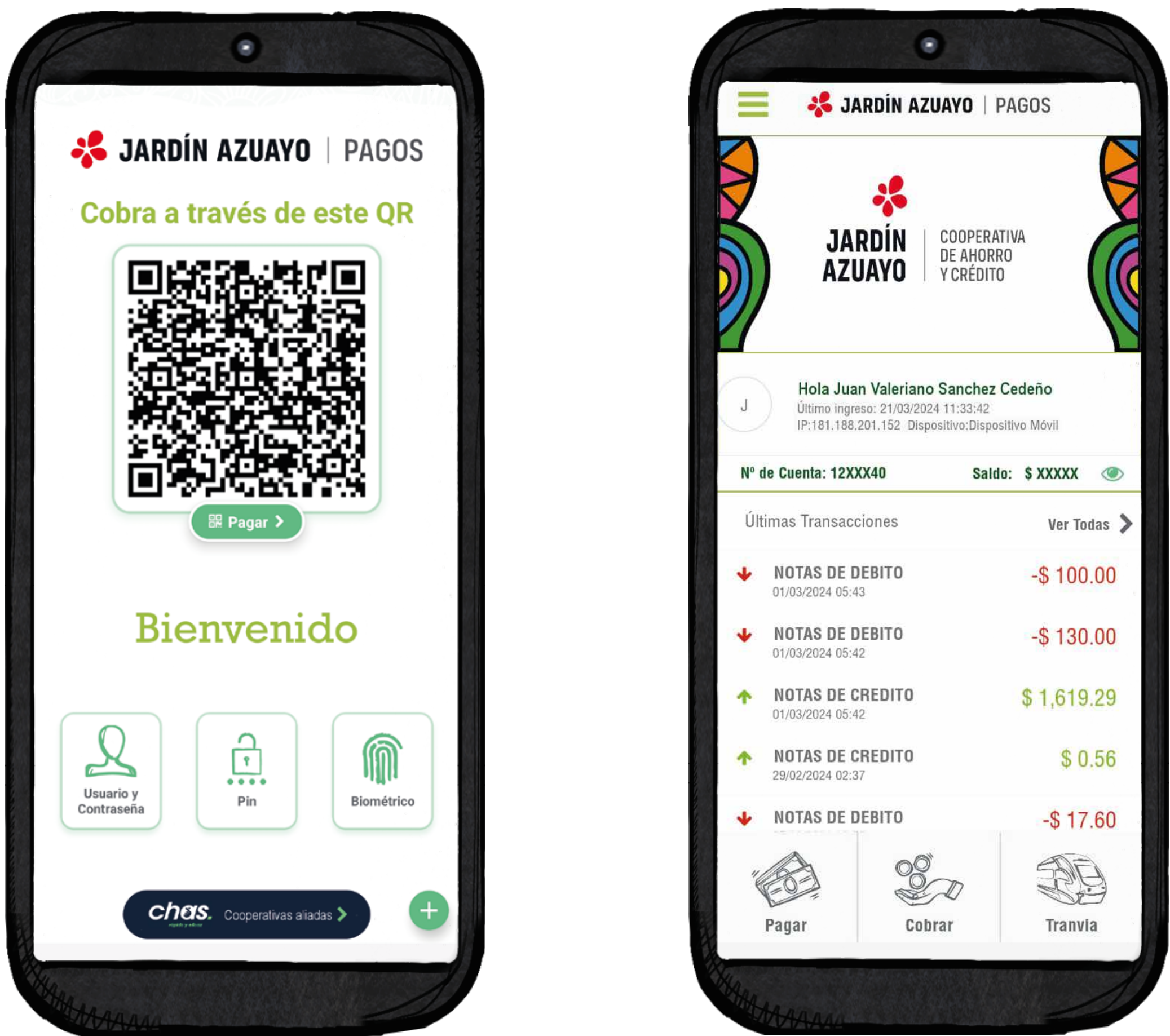


9

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

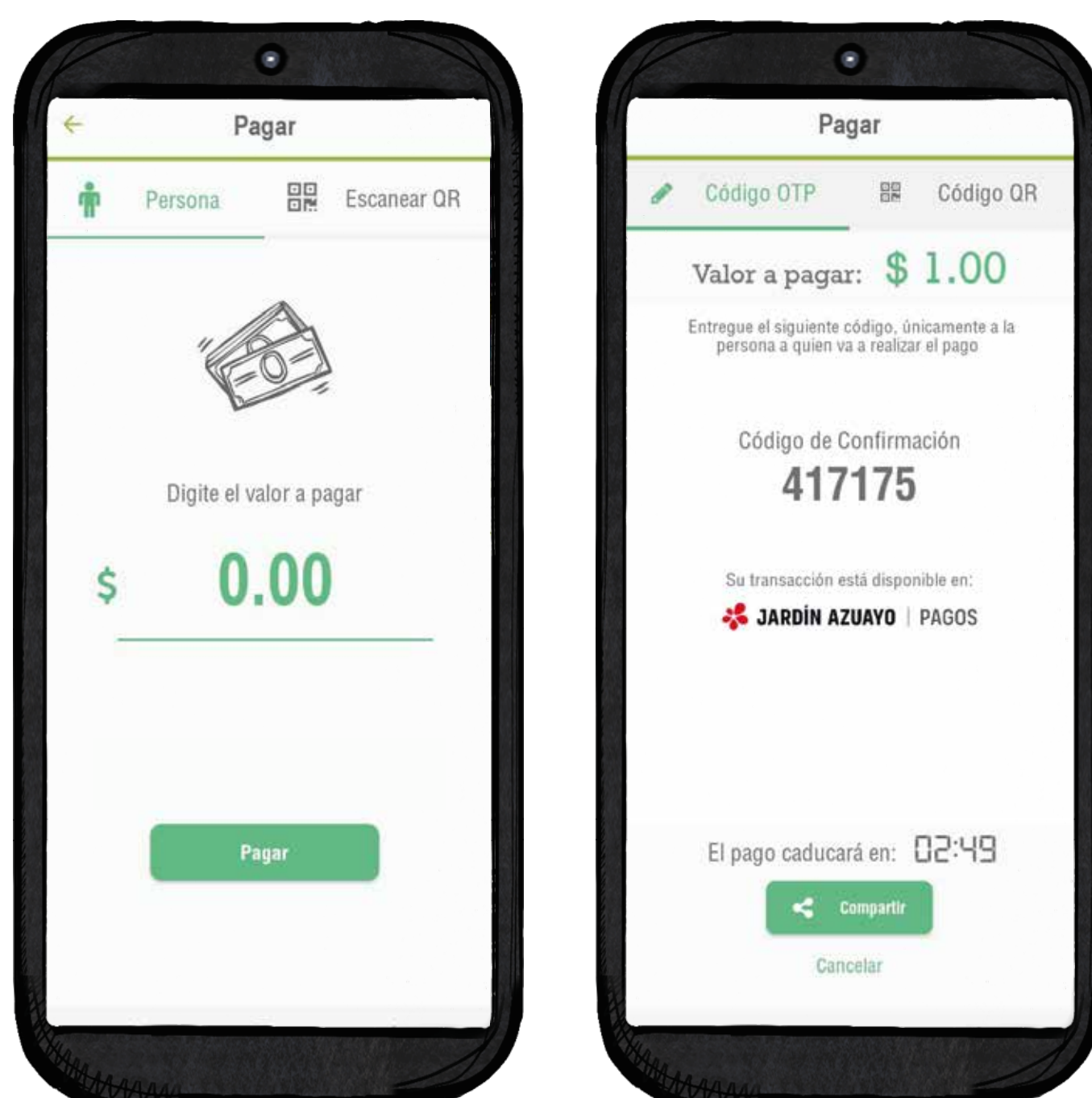
Persona:

- 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 afiliados de Jardín Azuayo o de las instituciones afiliadas a la Red Chas, o absorber el **código QR** desde la galería de fotos del dispositivo.
- Ingresa 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 - TUTA PASTA

COMPROBANTE DE PAGO

Una vez confirmado el pago, la aplicación mostrará automáticamente el comprobante con el resumen de la transacción realizada.

En esta pantalla podrá verificar:

Monto pagado

Fecha y hora de la transacción

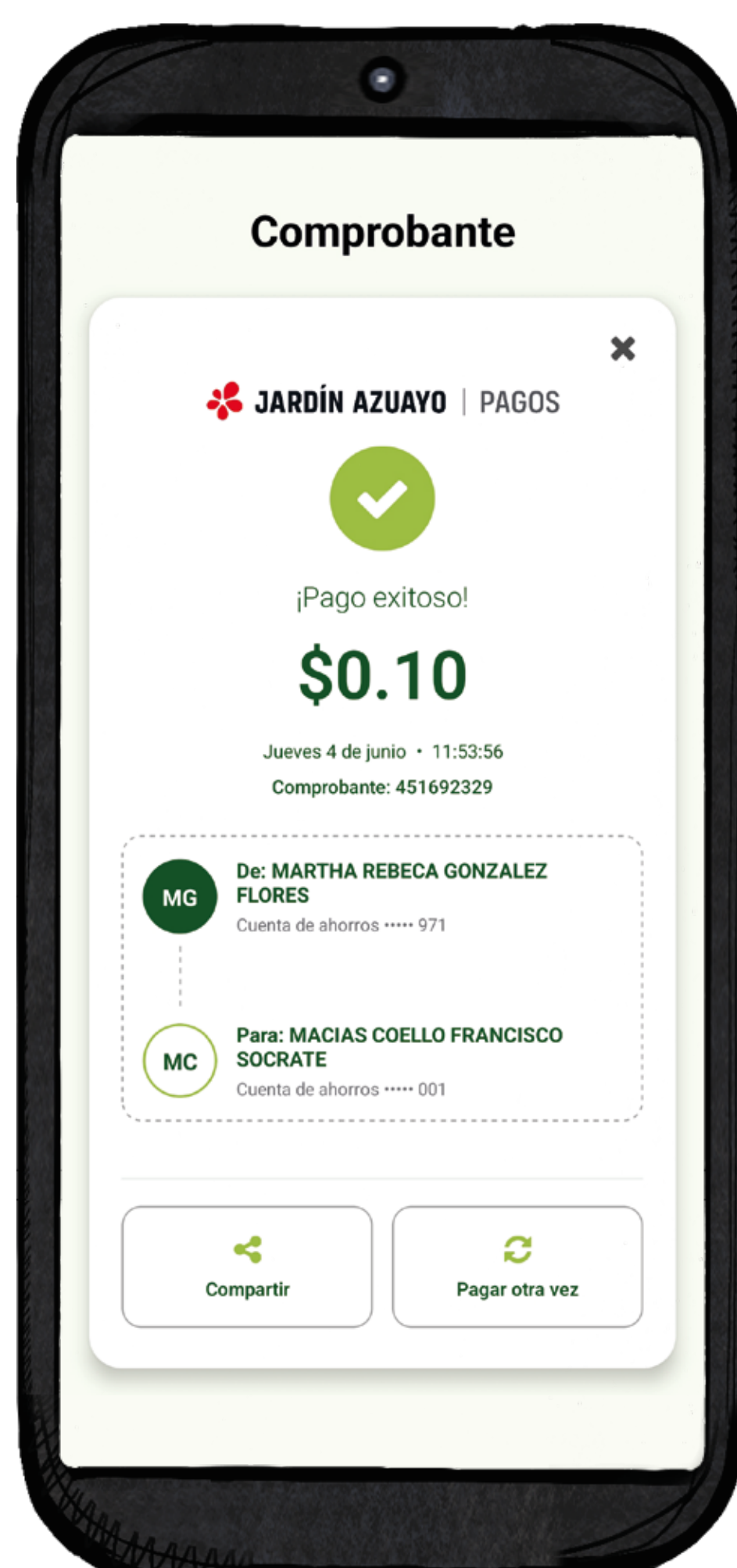
Número de comprobante

Cuenta de origen (De) y cuenta de destino (Para)

Al pie del comprobante encontrará dos opciones:

Compartir: Permite enviar el comprobante por WhatsApp, correo electrónico u otras aplicaciones de su dispositivo, como respaldo de su transacción.

Pagar otra vez: vuelve a la pantalla de escanear un código QR para realizar un nuevo pago.



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**.



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

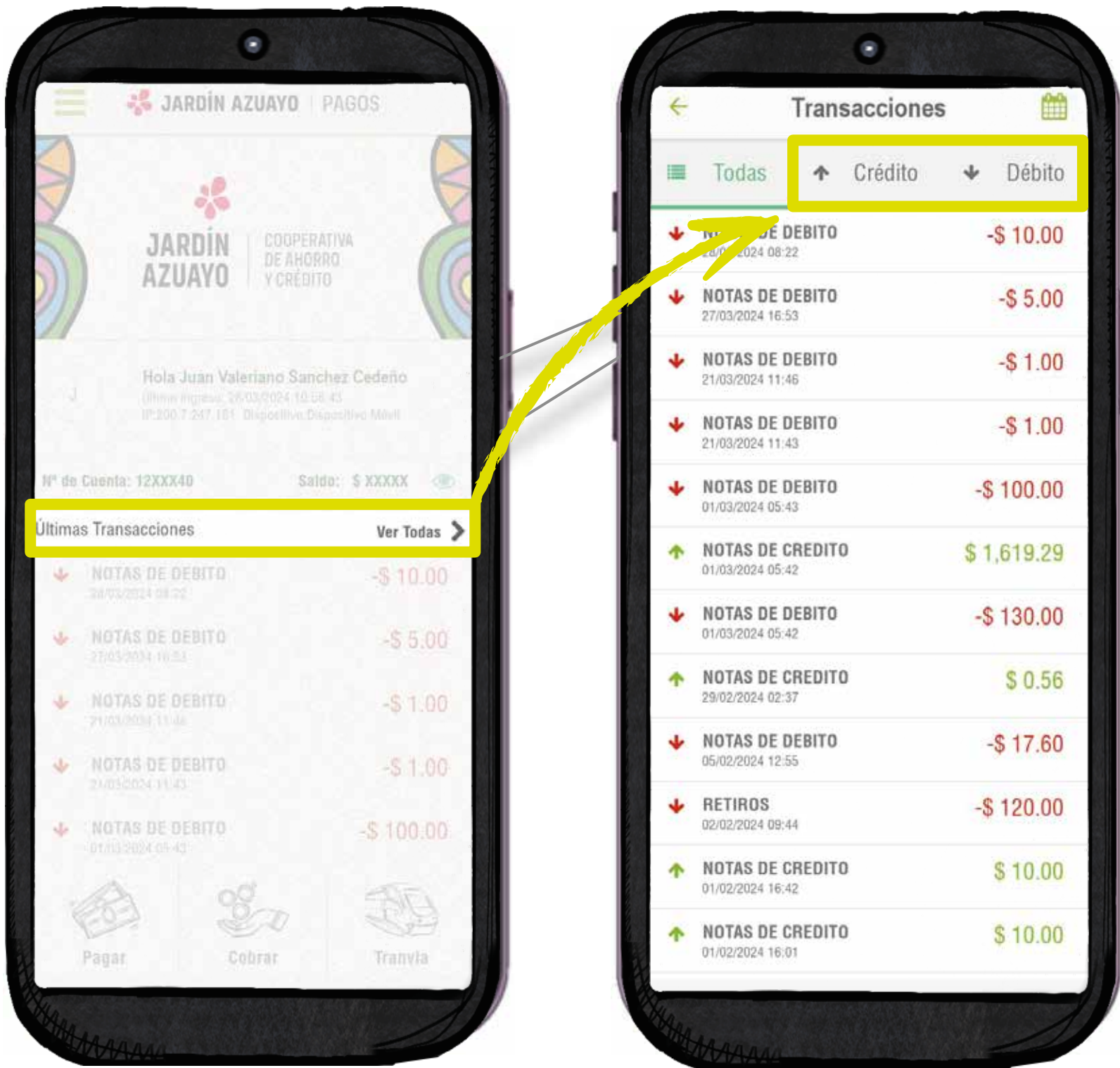


**fecha de consulta
de tickets**

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

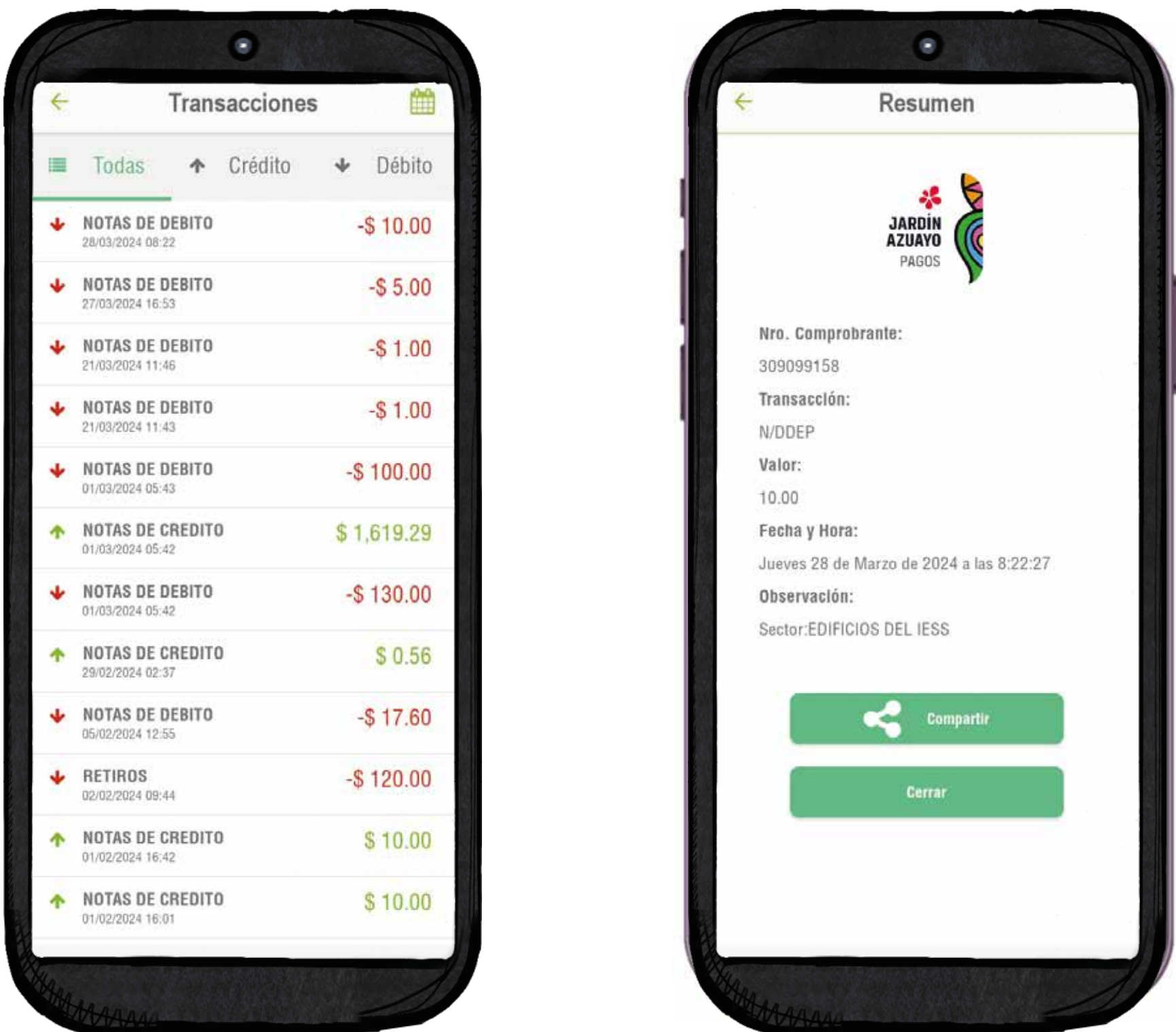
CONSULTAR

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.

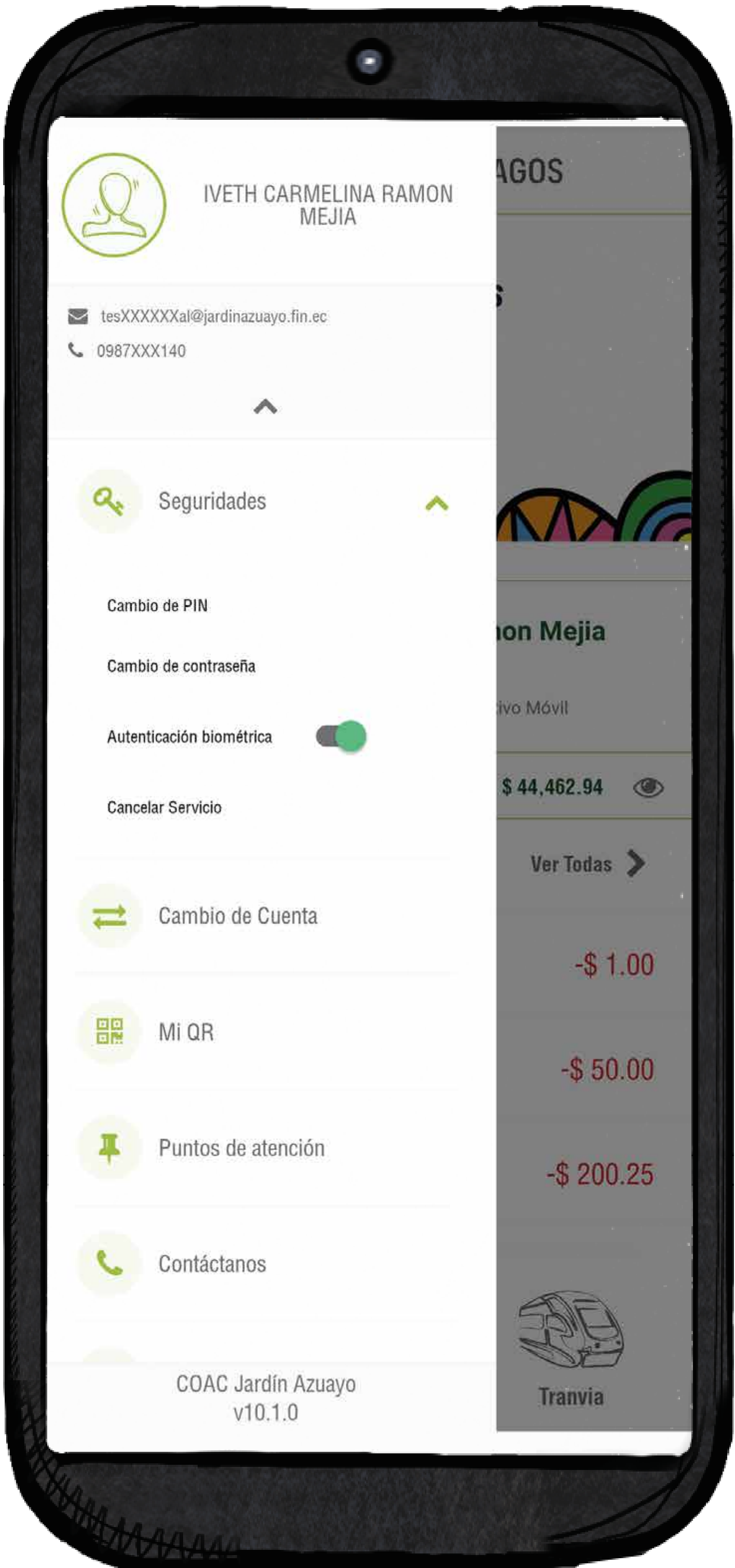
Si deseas revisar una transacción específica debes presionar sobre una transacción y obtendrás el detalle.



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.

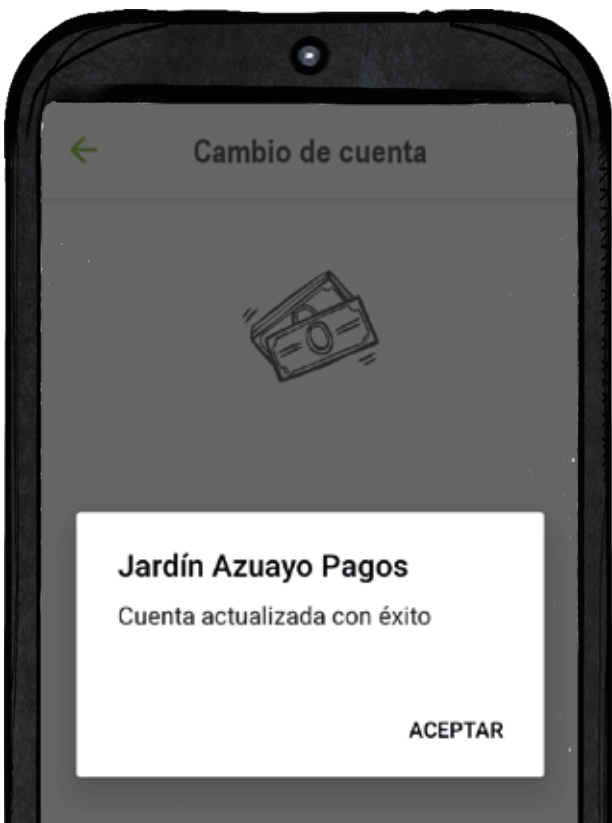
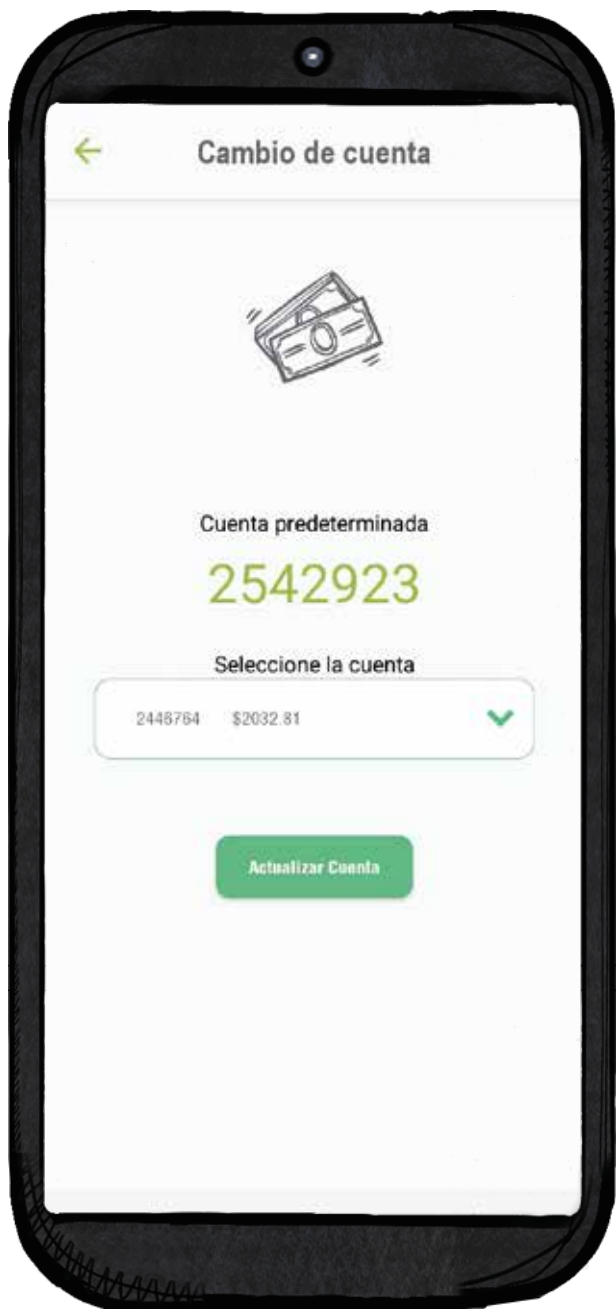
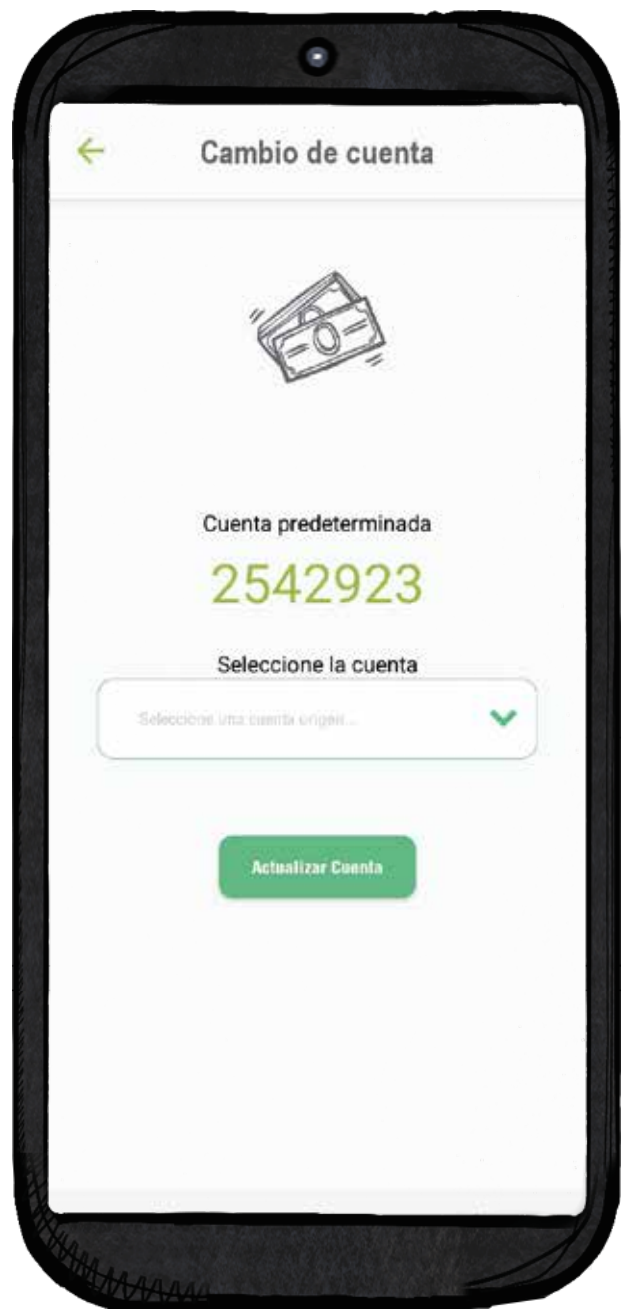
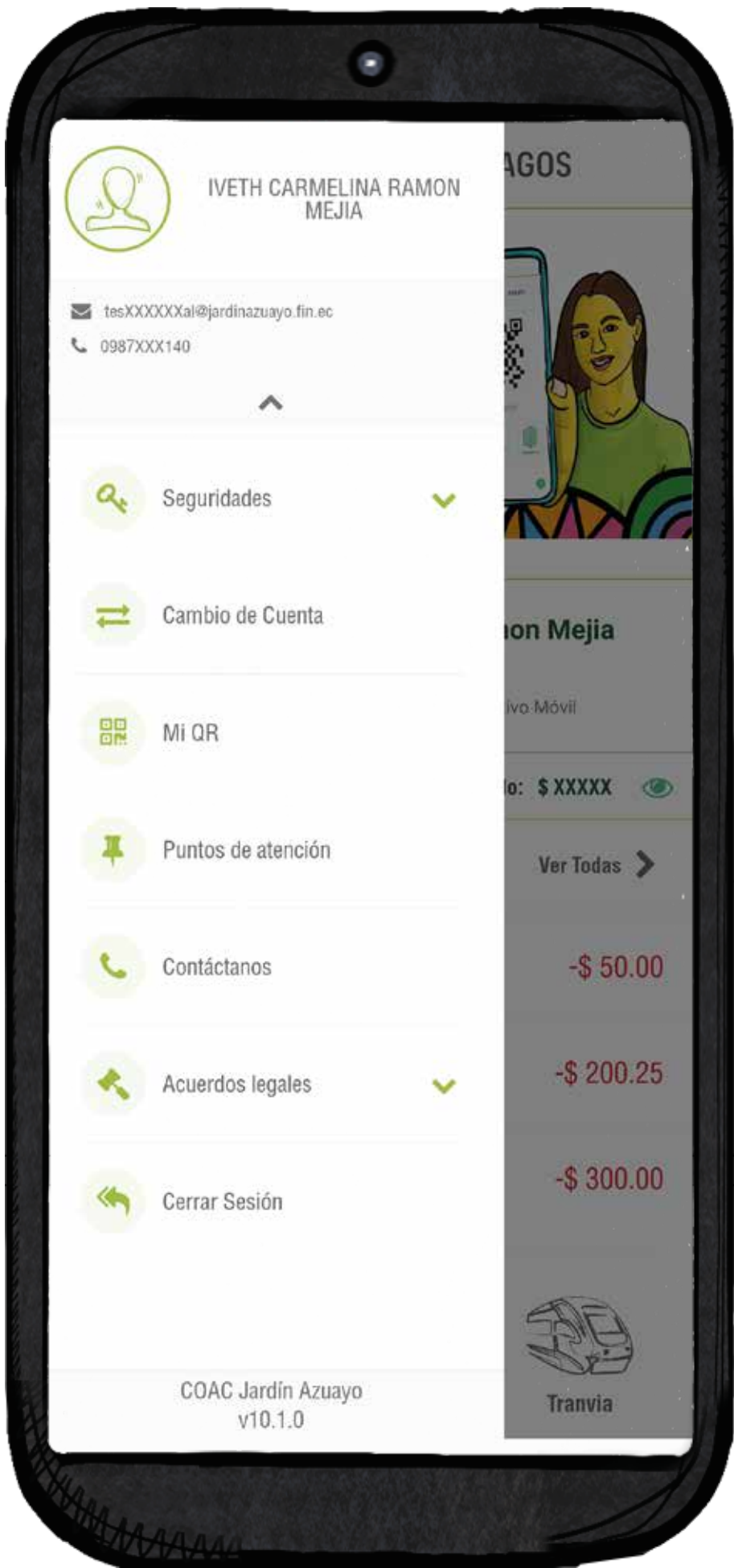


CAMBIO DE CUENTA

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

Si dispones de una línea de crédito activa, esta línea está vinculada a una cuenta específica. Al cambiar de cuenta, el pago con avance de línea de crédito no estará disponible.

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 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 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 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 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 más cercana.
- Para ingresar a la aplicación el socio puede autenticarse a través de: usuario y contraseña, PIN personal o biométrico.
- 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 más cercana para la habilitación respectiva.
- Los cambios de información del número celular y/o correo electrónico podrán ser realizados en las agencias o Centro de Atención Virtual (Call Center) con firma electrónica.

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

NOTIFICACIONES

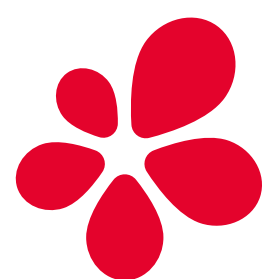
Se notificará al socio por correo electrónico y por mensajería móvil en los siguientes casos:

- 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, acercarte a una agencia o a través del chatbot 0959181350.





JARDÍN AZUAYO PAGOS



www.jardinazuayo.fin.ec

