



Preguntas frecuentes Virgen del Cisne en Línea

1. ¿Qué es Virgen del Cisne En Línea?

Es un servicio digital a través de cual puedes consultar tus saldos de ahorro, inversiones y créditos, realizar transferencias entre cuentas de la Cooperativa, transferencias interbancarias (SPI) y pago de servicios.

2. ¿Debo pagar algún valor para ingresar al servicio Virgen del Cisne en Línea?

No, pero existen costos por realizar transacciones interbancarias y pagos de servicios que son fijados por el organismo de control, ¡revisa el tarifario en nuestra página web!

3. ¿Cómo puedo hacer uso del servicio Virgen del Cisne En Línea?

Debes ingresar desde un **computador** a la página web de la Cooperativa: <https://www.virgendelcisne.fin.ec>

- Selecciona el enlace Virgen del Cisne En Línea y regístrate
- Si ya te registraste, ingresa tu nombre de usuario y contraseña

También puedes realizar tus transacciones con total seguridad y comodidad desde tu **teléfono celular**, descargado nuestro App Virgen del Cisne En Línea.



4. ¿Qué debo hacer si olvido mi contraseña?

Debes seguir los siguientes pasos:

- Ingresa a Virgen del Cisne en Línea a través de <https://www.virgendelcisne.fin.ec> o de la aplicación móvil.
- Da clic en Recuperar contraseña / olvide mi contraseña
- Ingresa los datos solicitados
- Ingresa la nueva clave
- Ingresa el código de seguridad enviado a tu correo electrónico y celular
- Disfruta del servicio

5. ¿Qué debo hacer si olvido mi usuario?

Debes seguir los siguientes pasos:

- Ingresa a Virgen del Cisne en Línea a través de <https://www.virgendelcisne.fin.ec> o de la aplicación móvil.
- Da clic en Recordar usuario / olvidé mi usuario
- Ingresa el código de seguridad enviado a tu correo electrónico y celular
- Revisa tu **correo electrónico**, ¡ya te enviamos el nombre de usuario!



Virgen del Cisne

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

6. ¿Por qué sale el mensaje Usuario incorrecto?

Recuerda digitar correctamente el nombre de usuario que ingresaste cuando te registraste, toma en cuenta las letras mayúsculas y minúsculas, por ejemplo: **Pepeexistoso**, fíjate que la primera letra es mayúscula, debes escribirlo de la misma manera.

7. ¿Puedo modificar mi nombre de usuario?

Solo puedes modificar tu contraseña siguiendo los siguientes pasos:

- Ingresa a Virgen del Cisne en Línea a través de <https://www.virgendelcisne.fin.ec> o de la aplicación móvil.
- Ingresa a la opción Mi Perfil
- Selecciona la opción Cambiar Contraseña
- Ingresa la información solicitada
- Disfruta del servicio

8. ¿Qué debo hacer si alguien ha accedido a mi contraseña o me la han robado?

- Si crees que alguien ha tenido acceso a tu contraseña, debes modificarla inmediatamente (Ver # 7) para evitar que puedan acceder a tus datos.
- También puedes bloquear el servicio llamando al 032252538, 032252546 opción 4 o acude personalmente a una de nuestras agencias.

9. ¿Qué debo hacer si me robaron el teléfono celular en el cual tenía instalado el App móvil Virgen del Cisne en Línea?

- Ingresa a Virgen del Cisne en Línea a través de <https://www.virgendelcisne.fin.ec>
- Selecciona Dispositivos Autorizados
- Elimina el dispositivo autorizado para la aplicación

10. ¿Puedo reactivar el servicio Virgen del Cisne En Línea?

Si, acude personalmente a una de nuestras agencias.

11. ¿Cuál es el valor máximo y mínimo que puedo transferir?

Valor mínimo a transferir por la web/móvil	\$ 1
Valor máximo por transferencia en canal Web	\$ 3.000
Valor máximo por transferencia en App móvil	\$ 2.000
Valor máximo diario permitido en transferencias a través de canal Web y App móvil.	\$ 5.000
Valor mensual máximo permitido en transferencias a través de canal Web y App móvil.	\$ 40.000

12. ¿Puedo personalizar los valores máximos a transferir usando el servicio Virgen del Cisne En Línea?

Claro que sí; sin embargo, el incremento de cupo no podrá superar los 15.000 dólares diarios y 50.000 dólares mensuales, acude personalmente a una de nuestras agencias



13. ¿No me llega el código de seguridad al correo ni al celular?

Acude personalmente a una de nuestras agencias y actualiza tus datos.

14. ¿Puedo anular una transferencia interbancaria (SPI) o una transferencia entre cuentas de socios de la Cooperativa, realizadas a través del servicio Virgen del Cisne En Línea?

No, las transacciones son en línea.

15. ¿Puedo anular un pago de servicio o recarga realizada a través del servicio Virgen del Cisne En Línea?

No, las transacciones son en línea.

16. ¿Si realizo un transferencia interbancaria el sábado en la mañana, cuando le llegará a la cuenta de destino?

El lunes en la mañana, debido a que las transferencias interbancarias (SPI) son procesadas de acuerdo a los cortes del Banco Central del Ecuador y en días laborables.

17. ¿Puedo hacer uso del servicio Virgen del Cisne en Línea a las 12:00 de la media noche?

No, por tú seguridad el horario en el que puedes hacer uso del servicio es de 05:00 horas a 22:00 horas.

18. ¿Qué pasa si realicé el pago de la planilla de luz y solo se debitó el valor de mi cuenta de ahorros y no se realizó el pago?

En un plazo máximo de 72 horas laborables el valor debitado será acreditado en tu cuenta de ahorros, si en este plazo no ha sido resuelto tu inconveniente acude a la agencia de la Cooperativa más cercana.

19. ¿En qué tiempo máximo se efectiviza una transferencia interbancaria en la cuenta de destino?

En 24 horas laborables

¡Recuerda!

La COAC Virgen del Cisne o sus funcionarios NO solicitan bajo ninguna circunstancia tu nombre de usuario o contraseña, ni realizamos actualizaciones de datos vía telefónica o correos electrónicos.