

ANEXO 04

Preguntas frecuentes Virgen del Cisne en Línea

1. ¿Qué es Virgen del Cisne en Línea?

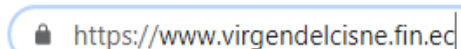
Es un servicio digital a través del cual puedes consultar tus saldos de ahorro, inversiones y créditos, realizar transferencias entre cuentas de la Cooperativa, transferencias interbancarias (SPI) y pago de servicios.

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

No, pero existen costos por la ejecución de transferencias interbancarias y pagos de servicios que son fijados por el organismo de control, podemos verificar el costo en el tarifario en nuestra página web.

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

Debes ingresar desde tu **computador** a la página web de la Cooperativa:



- 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
- Ingresa los datos solicitados
- Ingresa la nueva clave
- Ingresa el código de seguridad enviado a tu **correo electrónico** o 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
- Ingresa el código de seguridad enviado a tu **correo electrónico** o celular
- Revisa tu **correo electrónico**, ¡ya te enviamos el nombre de usuario!

¡Revisa la opción correos no deseados en tu mail ¡

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 (verificar pregunta 7) para evitar que puedan acceder a tus datos.
- En caso de robo, extravío, pérdida de la tarjeta de débito o compras online locales e internacionales no autorizadas, el socio/cliente titular podrá bloquear temporalmente el servicio acercándose personalmente a una de las agencias de la Cooperativa o llamando a los números 032252546, 032252538, 032253706 opción 1; el sistema de respuesta de voz interactivo (IVR) solicitará que ingrese los siguientes datos: # de cédula, mes, día y año de nacimiento.

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?

- Ingresa a Virgen del Cisne en Línea y revisa los términos y condiciones del servicio.

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 por transacción diaria, y debes acudir personalmente a una de nuestras agencias

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

Acude personalmente a una de nuestras agencias y actualiza tus datos; recuerda que el código de seguridad también se envía a tu correo electrónico.

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, debes revisar los datos antes de realizar la transacción.

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, debes revisar los datos antes de realizar la transacción.

16. ¿Si realizo una 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 horas y días laborables.

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

Si, el servicio está activo las 24 horas, 365 días del año; sin embargo, en las noches se ejecutan procesos internos que podrían provocar la suspensión temporal del servicio.

18. ¿Qué pasa si realicé el pago de la planilla de luz, teléfono, recarga, etc., 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 Cooperativa a una de nuestras agencias más cercanas a tu domicilio.

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.