



INSTRUCTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Julio Ltda., pensando en la facilidad de uso de sus aplicativos, tiene a disposición de sus clientes y socios, videos, guías que permiten se visualicen el uso de dispensadores, banca web.

Mismos que se encuentran en su página web. <https://16dejulio.fin.ec/dispensador-de-dinero/>

Todos los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Julio Ltda., que dispongan de la cuenta de ahorros básica pueden solicitar la entrega de la tarjeta de débito 16 de Julio, misma que permite en forma exclusiva hacer uso de los dispensadores que se encuentran en la parte exterior de las agencias de la Cooperativa ubicados en:

- Ascazubi (Calle Guayaquil N7 y Quito).
- Cusubamba (Calle Lucila Molineros, entrada al barrio Rumiñahui).
- Puellaro (Calle 24 de mayo y Antonio Sucre, frente al parque Central).

Pasos para obtener la Tarjeta 16 de Julio.

- Realizar la solicitud de la tarjeta en Atención al Cliente (presentando su cédula de identidad o pasaporte).
- Actualizar en Atención al Cliente sus datos de correo personal y número de celular.
- Instalar el aplicativo WALLINK en su teléfono celular desde Play Store o Apple Store.
- Autorizar el débito de \$4.37 de su cuenta por su emisión.
- Retirar su tarjeta y realizar la validación de la misma en Atención al Cliente (presentando su cédula de identidad o pasaporte), quien solicitará que ingrese al aplicativo WALLINK y enlazará el aplicativo con el número de cuenta del cliente.
- Atención al Cliente activará la tarjeta y entregará la misma.

El medio mediante el cual se realiza la solicitud de retiro de efectivo, es el aplicativo WALLINK, usted puede hacer uso del mismo en un lugar a distancia prudente del dispensador, así sólo debe apoyar su tarjeta en el lector del dispensador y retirar su dinero, en un proceso fácil y rápido, sin tener de ingresar claves en el cajero.

A continuación, se describe el proceso de instalación del aplicativo WALLINK.

Al descargar el aplicativo WALLINK desde Play Store o Apple Store, le solicitará al cliente el ingreso de sus datos y la asignación de la clave de ingreso (token) al aplicativo.

Permitiendo escoger preguntas de seguridad, mismas que se pueden utilizar en caso de olvidar la clave de ingreso (token), para poder utilizar el aplicativo WALLINK.

La aplicación WALLINK funciona con un código de acceso que elige el cliente, este debe constar de 5 dígitos que se solicitan para ingresar al aplicativo.



En caso de olvidar el código de seguridad, en el mismo aplicativo le brinda la opción de escoger OLVIDÓ SU CLAVE, permitiendo responder preguntas de seguridad.

Las preguntas de seguridad y el código son proporcionados por el cliente al momento de realizar la instalación del aplicativo WALLINK, las mismas se deben recordar y manejar con absoluta reserva pues son la manera de acceder a su cuenta de ahorros.

Para evitar que personas extrañas accedan a su cuenta usted debe:

- Tener su celular con contraseña.
- Tener su cuenta de correo con contraseña.
- NO guardar las contraseñas en su celular.
- Cambiar su clave de ingreso cada 3 meses.
- Tener precaución que no sea observado al momento de ingresar sus claves.
- Usted puede realizar el proceso de solicitud de retiro en otro lugar y llegar hasta 30 minutos después al dispensador.
- El dispensador entregará el dinero al colocar la tarjeta en el lector.

En caso de tener pérdida o daño de la tarjeta, el socio, cliente puede optar por las siguientes opciones:

- Acercarse a atención al cliente (presentando su cédula de identidad o pasaporte), y solicitar el cambio de la misma. Repitiendo el proceso inicial nuevamente.
- Puede realizar su solicitud de bloqueo de tarjeta llamado al 1800-16dejulio (658546), donde deberá indicar su nombre y (cédula o pasaporte).

La presentación de reclamos se las puede realizar de manera física y digital, a continuación, se describe el proceso:

- Dirigiéndose a Atención al Cliente presentando cédula de identidad o pasaporte, donde se debe indicar el reclamo especificando el nombre del colaborador, el área a la que pertenece, y la situación producto del reclamo.
- Enviando a la dirección de correo: contactos@16dejulio.fin.ec, adjuntando escaneado su cédula de identidad o pasaporte, indicando su nombre, número de celular y ubicación donde se le puede localizar, especificando en el reclamo el nombre del colaborador, el área a la que pertenece, y la situación producto del reclamo.
- Llenando todos los campos de la dirección, donde se especifica el reclamo correspondiente. <https://16dejulio.fin.ec/quejas-y-reclamos/>