

INTRODUCCIÓN

La presente guía contiene los pasos a seguir dentro de la plataforma de Internet para el proceso de la solicitud de crédito nuevo o renovación del Crédito en Apoyo Contingencia COVID-19.

Uno de los objetivos, es ofrecerles a nuestros los Socios una vía segura, funcional y oportuna para realizar este trámite desde la comodidad de su hogar, atendiendo su sana distancia.

I. INGRESO

Ventana	Descripción
	Desde su computadora ingresar a la Página de Internet de la CAT: https://catcoop.org.mx/ Dar clic sobre el icono “Crédito Apoyo Contingencia COVID-19” Iniciar Trámite. Se direcciona a la plataforma en donde se iniciará el trámite de la solicitud de crédito.
	<u>Aparecerá la pantalla Inicial y deberá capturar:</u> Número de Socio: El número de Socio. Número de Expediente: El número de expediente. Fecha de Nacimiento: La fecha de nacimiento del Socio, en formato dd/mm/aaaa. RFC: El Registro Federal de Contribuyentes del Socio (con homoclave, solo que la tenga) NIP TELEFÓNICO : El NIP Telefónico del Socio con el que accesa a SERVITEL. Al finalizar la captura deberá dar clic en el botón “Iniciar”. Y lo enviara a la ventana B ir a la pág. 7.

II. RECUPERAR NIP TELEFÓNICO

Ventana	Descripción
	SI USTED NO TIENE SU NIP TELEFÓNICO Dar clic en la pestaña Recuperar NIP Y lo llevará a la siguiente ventana
	Aparecerá la ventana ENVÍO DE NIP TELEFÓNICO Deberá capturar : Número de Socio: El número de Socio. Número de Expediente: El número de expediente. Fecha de Nacimiento: La fecha de nacimiento del Socio, en formato dd/mm/aaaa. RFC: El Registro Federal de Contribuyentes del Socio (con homoclave, solo que la tenga) Al finalizar dar clic en el botón Continuar

Ventana	Descripción
	Se despliega la ventana ENVÍO DE NIP TELEFÓNICO Se muestra mensaje en el cuál se le informa, que su NIP TELEFÓNICO se le enviará al teléfono celular por mensaje de texto y al correo electrónico que tenemos registrados en la Cooperativa. Por su seguridad se le mostrarán solamente: -Los últimos 4 dígitos del teléfono celular que tenemos registrado. -Las primeras letras que componen su cuenta, así como el nombre del servicio de correo electrónico que tenemos registrado. Y deberá dar clic en Enviar NIP
	Aparecerá la siguiente ventana En donde se le indica, que usted en breve recibirá un mensaje a su teléfono celular y a su correo electrónico conteniendo su NIP TELEFÓNICO. Dar clic en el botón Salir
FIN OBTENER NIP TELEFÓNICO.	

III. EN CASO DE QUE EL SOCIO TENGA UN CRÉDITO VIGENTE Y SEA SUJETO PARA RENOVAR, SE DESPLEGARÁ LO SIGUIENTE:

Ventana	Descripción
	Aparecerá la pantalla : Datos del Socio Se despliegan los datos del Socio: Nombre No. de Socio RFC Fecha de Nacimiento Teléfono E-mail. Se muestra el Estatus de la Solicitud: “RENOVACIÓN PERMITIDA” Dar clic en el botón “Renovar Crédito”.
	Aparecerá la pantalla : Verificación de datos de Contacto El Socio debe verificar que los datos que aparecen en los campos correspondientes a “Correo electrónico” y “Número de Teléfono celular a 10 dígitos” son correctos. En caso de que los datos SI son correctos dar clic en el botón “Continuar”. Y lo enviara a la ventana 2 ir a la pág. 5. En caso de que los datos NO son correctos dar clic en el botón “Actualizar”

Ventana	Descripción
SI LOS DATOS NO SON CORRECTOS	
	Debe capturar los datos correctos y cuándo termine, dar clic en el botón “Actualizar” Después le estará llegando un correo electrónico al Socio*, con el Aviso de la actualización de datos de Contacto para el seguimiento a su solicitud de Crédito apoyo contingencia COVID-19.
*Ejemplo del contenido del correo electrónico: Aviso de actualización de información de contacto Estimado socio, le informamos los nuevos datos de contacto que nos proporcionó y a través de los cuales únicamente le estaremos notificando el seguimiento a su solicitud de Crédito apoyo contingencia COVID-19 Nuevos datos de contacto: Número Celular: 550000000 Correo Electrónico: SXXXXX_xxxxxx@hotmail.com Información anterior de contacto: Número Celular: 550000000 Correo Electrónico: xxxx_xxxxxxxx@cgmajil.com Por favor NO responder a este correo electrónico, ya que es un envío automático. AVISO Solo en los casos en donde alguno de los nuevos datos es incorrecto, solicitar corrección al correo credcovid@catcoop.org.mx indicando: Nombre del Socio; Núm. Socio, Núm. de expediente, Número celular correcto, Correo electrónico correcto Atentamente, Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V. COMPROMETIDOS CON EL BIENESTAR DE NUESTROS SOCIO	

Ventana	Descripción
SI LOS DATOS SON CORRECTOS	
	Se despliega la pantalla con los datos actualizados del Socio y el “Estatus solicitud” “RENOVACIÓN PERMITIDA” Y debe dar clic en el botón “Continuar” Y lo enviara a la ventana  ir a la pág. 7.

IV. EN CASO DE QUE EL SOCIO TENGA UN CRÉDITO VIGENTE Y NO SEA SUJETO PARA RENOVAR, SE DESPLEGARÁ LO SIGUIENTE:

Ventana	Descripción
	Se despliega la pantalla con los datos actualizados del Socio y el “Estatus solicitud” “DESEMBOLSO REALIZADO” Lo anterior significa que no han pasado más de 365 días del crédito y por lo tanto “NO ESTA SUJETO A RENOVACIÓN” Después de esta pantalla ya no dejara continuar con la “RENOVACIÓN” Al dar clic en el botón “Descargar expediente”, podrás descargar el expediente del crédito vigente

En caso de que el socio se encuentre en cartera vencida, se desplegará el siguiente mensaje:



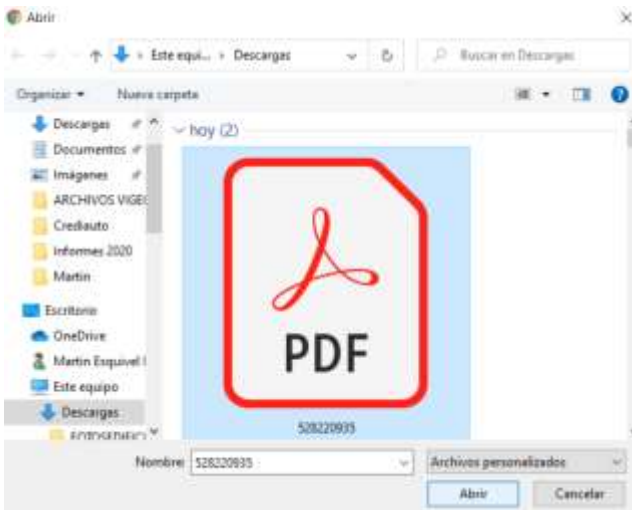
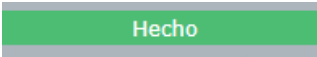
INICIAR SESION

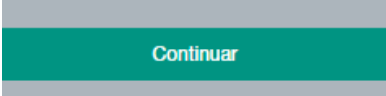
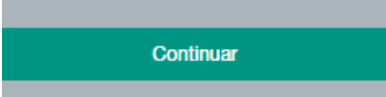
ESTIMADO SOCIO, ACTUALMENTE TENEMOS REGISTRADO SU CREDITO EN CARTERA VENCIDA, POR LO QUE NO ES POSIBLE DAR TRAMITE A SU SOLICITUD.

Cerrar

V. INICIAR SOLICITUD DE CRÉDITO NUEVA

Ventana	Descripción
	Se despliega la pantalla con los datos actualizados del Socio. Y debe dar clic en el botón “Iniciar Solicitud de Crédito”
	Se despliega la pantalla con las características del Crédito: Tasa, Plazo monto y CAT correspondientes. Es momento de adjuntar o cargar los requisitos que se indican, es muy importante que los documentos que adjunte sean legibles, vigentes y estén en formato PDF o JPG, con un peso máximo de 3MB por cada imagen. En cada uno de los recuadros deberá adjuntar lo que se indica: “Identificación Oficial”, “Comprobante de Domicilio” y “Ultimo Volante” se deberán cargar dichos documentos, de la siguiente manera:

Ventana	Descripción
	Dar clic en el botón “Examinar” se desplegará el explorador de archivos de Windows
	En el Explorador de archivos de Windows, dar clic en el archivo correspondiente, seleccionarlo y dar clic en el botón “abrir” o en su caso seleccionar el Archivo y con el botón del mouse oprimido arrastrar el archivo a la casilla correspondiente. Al realizarlo correctamente se mostrará un recuadro con la palabra “Hecho”  Realizar la misma Operación para los tres documentos referidos. Nota: Si alguno de los documentos pesa más de 3MB, no podrá continuar con su trámite, le aparecerá un mensaje que las imágenes pesan más de la capacidad indicada.

Ventana	Descripción
	Una vez cargados los tres documentos, y que tienen la palabra “Hecho” cada uno, Dar clic en el botón “Continuar”  Nota: Solo en el caso de que algún o varios documentos no sean válidos. El Socio recibirá un correo electrónico de **Aviso de Revisión Documentos en donde se le indicará que documento(s) debe reingresar a https://catcoop.org.mx/
	A continuación : Se despliega la pantalla de “Autorización para solicitar Reportes de Crédito Personas Físicas” Dar Clic en el botón “Continuar” 

Ejemplo del contenido del correo electrónico:

****Aviso Revisión de Documentos**

Estimado socio, a continuación le presentamos el avance de su solicitud de Crédito apoyo contingencia COVID-19

Informe de la Validación de sus Documentos:

(Ejemplo: COMPROBANTE DE DOMICILIO: SUBIDA DOCUMENTO EXPIRADO. **Se indicará la razón.**

Es necesario adjuntar el documento válido y así estar en posibilidades de continuar con el trámite de su solicitud de crédito.

Ingrese nuevamente a la WEB de la CAT www.catcoop.org.mx y en el icono de **Crédito Apoyo Contingencia COVID-19**, adjunte la **documentación faltante**.

Por favor NO responder a este correo electrónico, ya que es un envío automático.

Atentamente,

Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.

COMPROMETIDOS CON EL BIENESTAR DE NUESTROS SOCIO

Ventana	Descripción
	Y aparece la pantalla emergente “Confirmar consulta a Buró de Crédito” Debe capturar en el campo “NIP TELEFÓNICO” a 6 dígitos el NIP telefónico del Socio y dar clic en el botón “Continuar”. Continuar
	Se despliega la pantalla donde aparece el siguiente mensaje: Folio de Solicitud : (Número de Folio) <i>Usted ha iniciado el trámite de su solicitud de crédito apoyo contingencia COVID-19.</i> El proceso de seguimiento es automático y será a través de mensajes de texto que se enviarán a su celular y al correo electrónico. Etapas del proceso de seguimiento: 1.- Mensaje de confirmación que su solicitud de crédito ha sido RECIBIDA. 2.- Mensaje de notificación que el crédito ha sido AUTORIZADO o RECHAZADO. 2.- Mensaje de notificación del DESEMBOLSO del Crédito a su cuenta vista. <i>El tiempo de respuesta para el desembolso de su crédito, dependerá de la demanda que se tenga de solicitudes de crédito apoyo contingencia COVID-19.</i> <i>Por favor. No contestar los mensajes entregados vía celular ni por correo electrónico puesto que son envíos automáticos.</i> El Socio ha finalizado y debe dar Clic en el Botón “Salir” Salir

FIN

VI. EN CASO DE QUE EL SOCIO SE ENCUENTRE EN CARTERA VENCIDA:

Ventana	Descripción
	<u>Después de capturar:</u> Número de Socio: Número de Expediente: Fecha de Nacimiento: RFC: NIP TELEFONICO : Y dar clic en el botón “Iniciar”, se desplegará el siguiente mensaje:  Se cerrará la sesión

FIN

Ejemplos de los mensajes en las 3 etapas del proceso de seguimiento del crédito:

Mensaje # 1 enviado al teléfono celular y correo electrónico: CONFIRMACIÓN SOLICITUD RECIBIDA



Mensaje #2 enviado al teléfono celular y correo electrónico: NOTIFICACIÓN SOLICITUD AUTORIZADA.



Mensaje #3 enviado al teléfono celular y correo electrónico: NOTIFICACIÓN DESEMBOLSO



CAJA DE AHORRO **Crédito Apoyo Contingencia COVID-19**

Estimado Socio:

Le informamos que su **Crédito Apoyo Contingencia COVID-19**, ha sido **DESEMBOLSADO** a su Cuenta Vista.

El proceso de seguimiento es automático y será a través de mensajes de texto a su celular y/o envío de correo electrónico y tendrá las siguientes etapas:

- 1) Confirmación de la solicitud del crédito RECIBIDA ✓
- 2) Notificación que el crédito ha sido AUTORIZADO ✓
- 3) Notificación del desembolso del Crédito a su cuenta vista ✓

Usted podrá disponer de los recursos a través de:

- Tarjeta de Débito y Cajeros Automáticos.
- Para transferencias a otros Bancos comuníquese a SERVITEL a los teléfonos: 55 5140-6240 o al 800-709-2100, en un horario de Lunes a Viernes de 10:00 a 17:00 HRS (horario del centro)
- Portal Cooperativo.

Atentamente:
Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.

¡SI TE CUIDAS TÚ NOS CUIDAMOS TODOS!
COMPROMETIDOS CON EL BIENESTAR DE NUESTROS SOCIOS

FIN