



CajaTel

## GUÍA DE ACCESO AL SERVICIO CAJATEL

0 1 8 0 0 2 2 5 2 7 6 4  
C A J A S M G

Una manera sencilla de servirle en Caja SMG, las 24 horas del día, los 365 días del año(1).

El servicio CAJATEL es un sistema en el que puede realizar consultas y operaciones a través de un teléfono de tonos; de este modo, su presencia física en la sucursal no es necesaria a la hora de consultar los últimos movimientos de la cuenta, realizar transferencias, pagar sus créditos o bloquear su Tarjeta de Débito en caso de extravío.

Las operaciones que Usted realice se harán con la misma seguridad que las efectuadas en la propia sucursal, pero sin la necesidad de moverse de casa o del lugar de trabajo.

*(1) Excepto atención telefónica vía Asistente de Servicio al Socio, disponible de Lunes a Sábado de 08:00 a 20:00 horas.*

## ¿Cómo debo marcar?

Desde cualquier punto del país, marcando el 01 800 2252 764  
CAJA SMG

Desde El Grullo, Jalisco, marcando el 387-70 22

Desde Estados Unidos y Canadá, marcando el 001 52 321 387-70 22

Desde cualquier parte del mundo, marcando al +52 321 387-70 22  
según la marcación internacional del país.

## ¿Qué servicios me ofrece?

- Consultas de saldo de sus cuentas de ahorro y crédito
- Información de su última transacción
- Información de sus transacciones
- Transferencias de fondos entre sus cuentas
- Pagos de créditos
- Cambio de Clave CAJATEL
- Reporte de robo o extravío de su Tarjeta de Débito SMG
- Atención personalizada (Horarios: nota (1) de página anterior)

Los servicios que ofrece CAJATEL son fundamentalmente los mismos que se llevan a cabo en la sucursal, a excepción, claro está, de disponer de efectivo y tramitar créditos.

Normalmente, el socio puede utilizar, indistintamente, un teléfono fijo o un celular, y realizar la llamada desde México o desde cualquier otra parte del mundo. Aunque algunos servicios de atención telefónica personal tienen un horario limitado de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes, los demás servicios permiten la comunicación las 24 horas del día durante todo el año, incluyendo días festivos.



### ¿Quiénes tienen acceso a este servicio?

Cualquier socio de Caja SMG con cuentas de ahorro activas.

### ¿Cómo activo mi servicio CAJATEL?

El primer paso para beneficiarse de este servicio, que es gratuito, es **darse de alta**. Para ello es necesario que acudas a tu sucursal, ahí recibirás una clave secreta (Número de Identificación Personal o **NIP**), con esta clave no podrás hacer ninguna operación excepto cambiarla por tu NIP definitivo, o ahí mismo en la sucursal puedes elegir un NIP de tu preferencia.

## ¿Qué es un NIP?

Es un código de acceso personal formado por cuatro dígitos, similar al que se usa para realizar operaciones en los cajeros automáticos o encender los teléfonos celulares.

Con esta clave te identificarás cuando realices operaciones sobre tus cuentas en CAJATEL. Recuerda que por tu seguridad no debes elegir números secuenciales o repetidos, tampoco debe ser similar a tu número de cuenta.

## ¿Qué beneficios obtengo?

Este sistema es Sencillo y Seguro a la hora de realizar las operaciones. El usuario sólo tiene que seguir los pasos que el sistema automático le va indicando.

Los horarios de atención son mucho más amplios que en las sucursales, lo que facilita el acceso a los servicios de Caja SMG a quienes por su trabajo, por la dificultad de salir de casa o de encontrar una sucursal cercana, encuentran más difícil hallar un momento libre para realizar las operaciones tradicionales.

Hoy en día casi todas las personas cuentan con, al menos, un teléfono a su disposición, con lo cual la accesibilidad es más amplia que si utilizan otros medios.

La posibilidad de hacer las llamadas tanto desde un teléfono fijo como desde un celular, ya sea en México o en el extranjero, aporta gran flexibilidad en el momento de controlar una cuenta, pagar un crédito o hacer una transferencia.

Esta facilidad que proporciona CAJATEL es una de las características por la que los usuarios eligen este medio de autoservicio: permite hacer cualquier operación sin salir de casa, en el momento del día que se considere más oportuno, sin necesidad de desplazarse hasta la sucursal. De este modo, ahorra tiempo, dinero y esperas innecesarias.

Es seguro porque solamente puede realizar traspasos entre sus cuentas; además se maneja con claves y niveles de seguridad que restringen el acceso.



## MENÚ CAJATEL

MARCA 1 – Para entrar al menú de CAJATEL

### 1 - Operaciones de ahorros

Menú ahorros:

- 1 – Saldo
- 2 - Traspasos entre cuentas propias
- 3 - Consulta del último movimiento
- 4 - Consulta de transacciones

### 2 - Operaciones de créditos

Menú créditos:

- 1 – Saldo
- 2 - Pago de créditos propios
- 3 - Consulta del último movimiento
- 4 - Consulta de transacciones

### 3 - Cambio de NIP

### 4 – Descripción del servicio

MARCA 2 – Para obtener ayuda e información en el uso de tu Tarjeta de Débito.

1 - Reporte de robo o extravío

2 - Dudas y aclaraciones

3 - Descripción del servicio

MARCA 3 – Para obtener servicios relacionados con CAJANET

1 - Bloqueo temporal

2 - Dudas y aclaraciones

3 - Descripción del servicio

MARCA 4 – Para conocer la ubicación y horario de sucursales

MARCA 5 – Información sobre los productos y beneficios de CAJA SMG

MARCA 0 – Para hablar con un Representante de Atención a Socios, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. hora del Centro de México (CST).

*Gráfica del Menú de CajaTel*

