



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO
fonacot

MANUAL DE USUARIO APLICACIÓN CRÉDITO FONACOT iOS

Elaboró:

Melisa M. Martínez

Diciembre 2023





Tabla de contenido

1.	Introducción.....	4
2.	Convenciones y términos del manual	4
2.1.	Convenciones de texto.....	4
2.2.	Tecnicismos.....	4
2.3.	Convenciones	4
3.	Descarga de la aplicación	5
3.1.	Descarga e inicialización de la aplicación.....	5
3.2.	Inicialización de la aplicación	6
4.	Activación.....	8
4.1.	Ingresar Cliente.....	8
4.2.	Crear contraseña	9
4.3.	Aviso de privacidad y Términos y condiciones	10
4.4.	Validación del código SMS	11
4.5.	Ayuda del Asesor.....	12
5.	Iniciar sesión.....	13
5.1	Inicio de sesión	13
5.2	Olvidé mi contraseña	14
5.3	Términos y condiciones/Aviso de privacidad.....	15
6	Menú lateral.....	17
6.1	Acceso al menú lateral.	17
6.2	Inicio.....	18
6.3	Mi perfil.	19
6.4	Sucursales.....	22
6.5	Acerca de.....	23



6.6	Ayuda.....	24
6.7	Salir.....	24
7	Pantalla de inicio.....	26
7.1	Información de usuario.....	26
8	Renovación de crédito.....	27
8.1	Plazo del crédito.....	28
8.2	Aceptación de las condiciones de la renovación del crédito.....	29
8.3	Revisión de documentación.....	30
9	Agendar cita.....	32
10	Consultas de Crédito.....	33
10.1	Listado de créditos vigentes "Mis Créditos".....	33
10.2	Detalle del Crédito.....	34
10.3	Detalle de Movimientos.....	35
10.4	Estado de Cuenta.....	37
10.5	Referencia de Pago parte 1.....	39
10.6	Referencia de Pago (parte 2).....	39
11	Cambio de dispositivo.....	42



1. Introducción

La aplicación de Crédito Fonacot permitirá realizar a los clientes, la consulta de su crédito, consultar el histórico de los créditos, agendar una cita, localizar la sucursal más cercana, solicitar la renovación de un crédito, consultar información personal y obtener información de contacto Fonacot.

En este manual podrás encontrar la funcionalidad general de la aplicación y tiene como propósito orientar el uso de la aplicación móvil para los clientes de Fonacot. Asimismo, como un instrumento de apoyo, entrenamiento y mejora institucional con el fin de coadyuvar en la operación de la aplicación.

2. Convenciones y términos del manual

2.1. Convenciones de texto

A lo largo del Manual de Usuario se encuentra establecida la forma en que se va a presentar la información que hace referencia a las acciones y/u objetos que presenta el sistema:

- Los términos importantes del sistema se presentan en *cursiva y en negrita*.
- Los títulos del sistema se muestran en **negrita**.
- El nombre de los datos que solicita el sistema se presenta en *cursivas*.

2.2. Tecnicismos

- **Botón**: objeto que tiene un ícono descriptivo o un nombre que indica la acción que se realiza al oprimir sobre el mismo.
- **Campo**: espacio de almacenamiento para un dato de captura o de selección dentro de la aplicación.
- **Pantalla**: conjunto de componentes (campos, botones, imágenes etc.) que realizan una funcionalidad específica.

2.3. Convenciones

Los botones que deben presionarse dentro de la aplicación están entre corchetes y en negritas, por ejemplo: [**Aceptar**], [**Guardar**], [**Cancelar**] [**Ingresar**].



3. Descarga de la aplicación

En esta sección se describe los elementos para la descarga e inicialización de la aplicación.

3.1. Descarga e inicialización de la aplicación.

La descarga de la aplicación se realiza por medio de App Store.



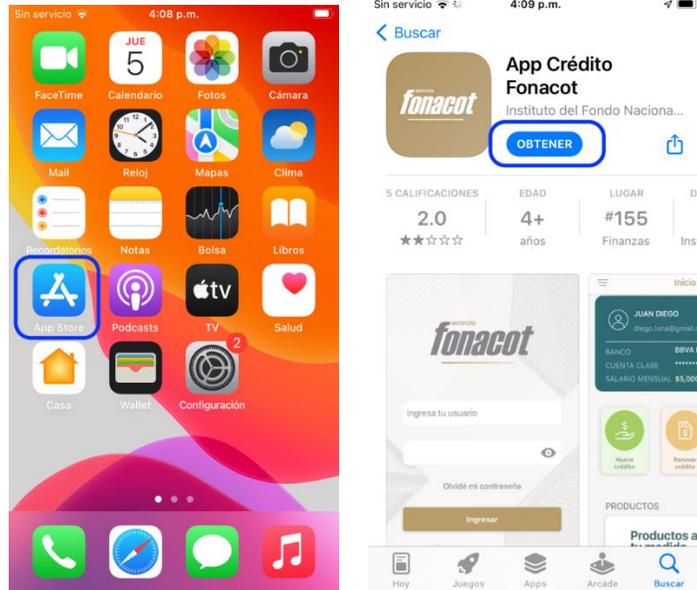
Pasos a seguir para la descarga de la aplicación

Para iniciar la descarga de la aplicación debe realizar los siguientes pasos:

1. Desde su dispositivo móvil ingresar en *App Store*
2. Al ingresar deberá realizar la búsqueda de la aplicación Fonacot y seleccionarla.
3. Se abrirá una segunda pantalla en la cual deberá seleccionar *Instalar*.



Representación gráfica



3.2. Inicialización de la aplicación

Después de realizar la descarga de la aplicación el sistema realizará la sincronización de la aplicación para poder ingresar.



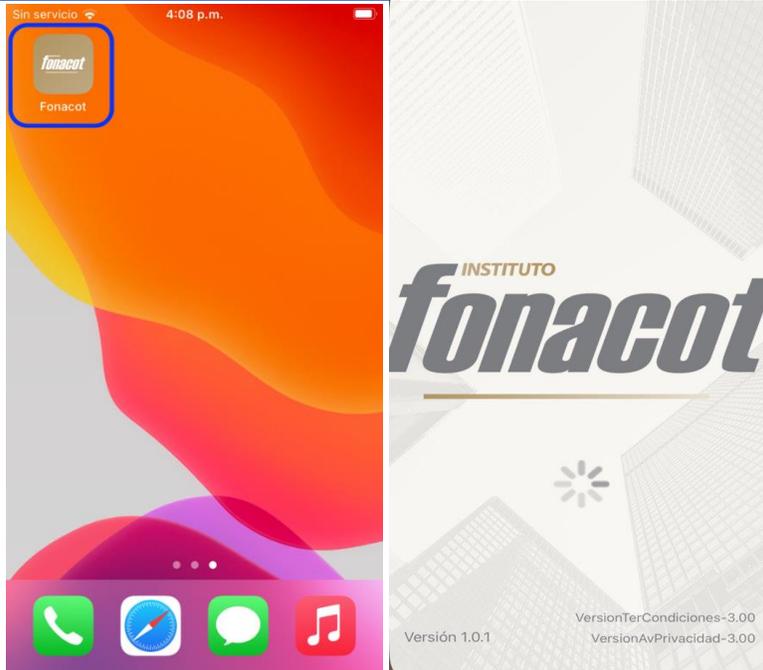
Pasos a seguir para la instalación de la aplicación

Para iniciar la aplicación deberá seguir los siguientes pasos:

1. Desde el dispositivo móvil ingresar en el *App Fonacot*
2. Esperar a que realice la sincronización.



Representación gráfica





4. Activación

En esta sección se describe los elementos y funcionalidad que tiene el flujo de activación de la App de Crédito Fonacot en el dispositivo móvil del cliente.

4.1. Ingresar usuario

Esta funcionalidad permite al usuario activar por medio de **Número de Cliente** y **OTP** válido, mismo que es enviado por correo electrónico al cliente una vez que concluye su activación en los Servicios Electrónicos Fonacot (SEF) tramitada en sucursal.



Pasos a seguir para iniciar sesión

Para realizar el proceso de activación debe realizar los siguientes pasos:

1. En Pantalla de Activación/Comprobación cuenta, Presionar el botón **[Activar cuenta]**
2. Capturar **Número de cliente Fonacot**.
3. Capturar la clave de única ocasión (**OTP**). Esta clave fue enviada por correo electrónico cuando se realizó el trámite de activación a los Servicios Electrónicos Fonacot SEF en una sucursal.
4. Presionar el botón **[Siguiente]**.



Representación gráfica





4.2. Crear contraseña

En esta pantalla es donde se ingresará la contraseña la cual que va a usar el cliente para ingresar a la aplicación en posteriores ocasiones respetando las reglas de la estructura de contraseña que están indicadas en la pantalla de la aplicación.



Pasos a seguir para configurar contraseña.

Para iniciar sesión debe realizar los siguientes pasos:

1. Capturar la contraseña en el campo **Nueva contraseña**, respetando las reglas de la estructura de contraseña.
2. Capturar nuevamente la contraseña en el campo **Confirmación nueva contraseña**.
3. Presionar el botón [Siguiente].



Representación gráfica

12:00 Activación

Nueva contraseña:

Confirmación nueva contraseña:

- La contraseña debe ser de 8 a 10 caracteres
- Combina números y letras
- Al menos una mayúscula
- Al menos un número
- Algunos de los siguientes caracteres especiales: !@#\$%^&*_+=~()()

Siguiente



4.3. Aviso de privacidad y Términos y condiciones

Se visualizarán el Aviso de privacidad y los Términos y condiciones de Fonacot los cuales deberá leer y aceptar el cliente.



Pasos a seguir para la consulta de Aviso de privacidad y Términos y condiciones

Una vez creada la contraseña, la aplicación mostrará el Aviso de Privacidad y Términos y condiciones, los cuales el cliente deberá leer y aceptar:

1. Leer el *Aviso de privacidad*.
2. Dar clic en [Aceptar].
3. Leer los *Términos y condiciones*.
4. Dar clic en [Aceptar].



Representación gráfica

<p>Aviso de privacidad</p> <p>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL</p> <p>El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT), con domicilio en Benavente No. 452, Colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06706, Ciudad de México, es el responsable del tratamiento de los datos personales que se le proporcionan. Los datos serán propiamente contenidos y/o almacenados por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO) y la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTIAP), y demás normatividad que resulte aplicable. El Instituto FONACOT es el responsable del uso y protección de sus datos personales, y al respecto le informamos lo siguiente:</p> <p>¿Qué datos personales solicitamos y para qué fines?</p> <p>Datos del Cliente: Nombre completo, teléfono, número de cliente Fonacot, correo electrónico, copias de identificación y renovación de credencial en la aplicación. Para la adquisición de credenciales y renovación de credencial en la aplicación. Para la gestión de la información que recibimos de usted en las aplicaciones para registrar y dar seguimiento a sus consultas y reclutamiento con las siguientes finalidades, las cuales son necesarias para el proceso de crédito que ofrece el Instituto FONACOT. Suplemento: datos de identificación y ubicación del teléfono inteligente para implementación de mecanismos de seguridad para proteger la cuenta y seguridad de la Persona Usaria. De manera adicional, almacenamiento de información personal para las siguientes finalidades, que nos permitan y faciliten brindar de una mejor atención: «Almacenamiento preventivo y resguardo de los datos en medios electrónicos.» Comparar su información personal, con fines estadísticos o publicitarios. Si usted no está de acuerdo o no desea que sus datos sean almacenados, entendemos que ha otorgado su consentimiento. Le informamos que en su término no puede a otro sitio web, por lo tanto si usted no desea que sus datos sean almacenados en la aplicación de Fonacot, debe contactar a la oficina del Instituto FONACOT. • En la medida de las operaciones necesarias para atender la intención de utilizar la información que nos proporciona con fines estadísticos o publicitarios. Esto no implica modificación o transferencia de crédito que se otorga con el Instituto FONACOT.</p> <p>¿En qué plataformas se informará y para qué fines?</p> <p>Le informamos que sus datos personales son compartidos dentro del país con las siguientes personas, empresas, organizaciones y sociedades distintas a nosotros, para los siguientes fines: Distribución de los datos personales Para que usted y Fonacot los bases México lo usen, para reducir el costo de nuestros servicios en tarjetas de crédito. Instituto Nacional Electoral (INE) México Para validar identidad. Registro Nacional de Población (RENAPO) México Para validar identidad. Sociedad de Información crediticia (SIC) México Para consultar comportamiento crediticio.</p> <p>¿Dónde puede ejercer sus derechos ARCO?</p> <p>Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que los damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea incorrecta o incompleta (Rectificación), que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los propósitos, o bien a obligaciones previstas en la normativa (Eliminación), así como objetar el uso de sus datos personales (Oposición) o ejercer el derecho de cancelación de sus datos personales (Cancelación). Para ejercer cualquiera de los derechos antes mencionados por favor dirigirse a la oficina de atención al cliente del Instituto FONACOT o a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (https://www.transparencia.org.mx/portal/que-es). Usted o su representante legal, debidamente acreditado, podrá presentar su solicitud por escrito a los Derechos ARCO, directamente ante la Unidad de Transparencia del Instituto FONACOT, ubicada en Av. Pinar de las Regaladas No. 22 Col. Tlalabasco, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06616 Ciudad de México. Teléfono: (55)55212600 Ext. 1377, 1372, 1326. La procedimiento para el ejercicio de los Derechos ARCO se encuentra en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.</p> <p style="text-align: center;">Aceptar</p>	<p>Términos y condiciones</p> <p>TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE LA APLICACIÓN FONACOT MÓVIL</p> <p>El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT) ofrece a sus clientes la "Persona Usaria", mediante el uso de su teléfono inteligente, acceder a las operaciones de servicios disponibles en la Aplicación de Fonacot para la solicitud de crédito de consumo personal ("Aplicación"). La aceptación por parte de la Persona Usaria, implica que esta acepta en su totalidad y se obliga a cumplir por completo las Condiciones de la Aplicación. Por lo tanto, la Persona Usaria debe leer atentamente las presentes Condiciones de Uso, así como los presentes Términos y Condiciones de la Aplicación en cada una de las ocasiones en que se propague o actualice, ya que estos pueden sufrir modificaciones que serán comunicadas a la Persona Usaria con el nuevo acceso.</p> <p>CONTENIDO</p> <p>La información contenida en la Aplicación hace referencia a las operaciones de servicios gratuitos en ella disponibles, por lo que estos Términos y Condiciones aplican y rigen el acceso y uso de la aplicación, incluyendo cualquier tipo de contenido, software o programa de cómputo, así como la funcionalidad de las referidas operaciones, independientemente de que se requiera que la Persona Usaria inicie una sesión o no para acceder a las operaciones que requiere. Para el uso de la Aplicación, la Persona Usaria deberá, bajo protesta de decir verdad, que concuerde con la mayoría de edad (por lo menos 18 años), se encuentre en pleno ejercicio de sus derechos y con facultad para obligarse conforme a los presentes Términos y Condiciones. La Persona Usaria debe aceptar los Términos y Condiciones de la Aplicación para lo siguiente: (i) registrarse y usar toda la funcionalidad de la Aplicación; (ii) utilizar las operaciones de servicios disponibles en la Aplicación; (iii) compartir la información de su preferencia y (iv) asociarse con los operadores de la Aplicación. El Instituto FONACOT se reserva el derecho de actualizar o modificar los Términos y Condiciones de la Aplicación, así como su contenido, pudiendo incluso suspender o restringir o condicionar a la Persona Usaria el acceso a la Aplicación en forma total o parcial cuando lo estime conveniente, sin responsabilidad para el Instituto FONACOT. Si la Persona Usaria continúa utilizando la aplicación una vez realizada cualquier modificación, el uso continuado constituirá la aceptación por parte de la Persona Usaria de las modificaciones. En caso de que la Persona Usaria no esté de acuerdo con las actualizaciones y modificaciones, podrá cancelar o las condiciones de uso de la Aplicación, en cuyo caso se aplicará la información del Comité de Crédito formalizado por la Persona Usaria a través de la Aplicación, que continuará en vigor en su tiempo y forma. El acceso y operación de la Aplicación son gratuitos. Sin embargo, la Persona Usaria deberá asumir los costos de la conexión a la red de telecomunicaciones y consumo de datos a través del proveedor de su elección para recibir la descarga y actualización de la Aplicación.</p> <p>RESTRICCIÓN A LA APLICACIÓN</p> <p>Mediante el acceso y uso de la Aplicación, la Persona Usaria podrá utilizar las operaciones de servicios en ella disponibles. Las operaciones referidas se encuentran disponibles dentro de la República Mexicana y pueden no estar disponibles en otros países. Para utilizar la información de inscripción a registro en la Aplicación. Para utilizar las operaciones de servicios disponibles en la Aplicación, la Persona Usaria deberá descargar el ícono gratuito en las tiendas virtuales de "Google Play Store" para dispositivos Android o "App Store" de iTunes para dispositivos iOS. Las características de la Aplicación pueden variar de acuerdo con el sistema operativo del dispositivo analizado.</p> <p>UTILIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE SERVICIOS DISPONIBLES EN LA APLICACIÓN</p> <p>A través de la Aplicación, la Persona Usaria podrá acceder y/o utilizar las operaciones de servicios relacionados con la solicitud de crédito, conforme a los términos y condiciones establecidos en el contrato de Crédito que se formalice y/o otorgue, o bien, a través de un formulario y/o enviando previamente el uso de la Aplicación. Toda la información ingresada en la Aplicación será segura a través del portal del Instituto FONACOT, y en caso de descarte</p> <p style="text-align: center;">Aceptar</p>
---	---





4.4. Validación del código SMS

En esta sección se ingresará la clave que fue enviada por SMS al número registrado en la activación de los Servicios Electrónicos Fonacot.



Pasos a seguir para la consulta de Validación SMS

Para realizar la captura:

1. Abrir mensajes en el dispositivo móvil para ver el código SMS, y capturar la clave en cada uno de los espacios que muestra la pantalla.
2. Presionar el botón **[Siguiente]**.



Representación gráfica





4.5. Ayuda del Asesor

En esta pantalla se captura si el usuario final, le fue brindada ayuda de un Asesor Fonacot.



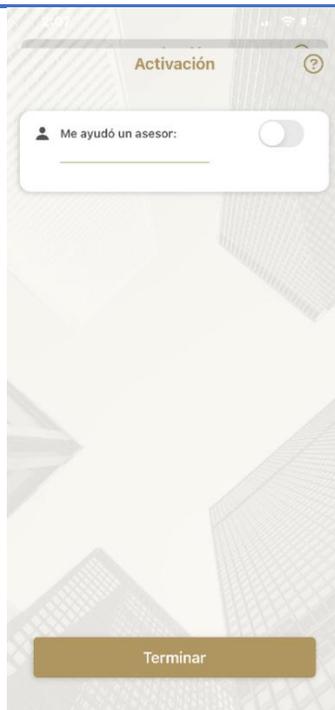
Pasos a seguir para la captura de Asesor

Para realizar la captura:

1. La pantalla aparecerá un componente para habilitar la opción si le fue brindada ayuda por Asesor de Fonacot.
2. Si se enciende, se solicitará obligatoriamente ingresar el nombre del Asesor, en campo *Me ayudó un Asesor*.
3. En caso de que no se encienda, no se solicitara el nombre del Asesor.
4. Para finalizar el proceso de activación presionar el botón **[Terminar]**.



Representación gráfica





5. Iniciar sesión

En esta sección se describe los elementos y funcionalidad que tiene la pantalla de inicio de sesión.

5.1 Inicio de sesión

Esta funcionalidad permite al usuario ingresar por medio de su **Número de cliente Fonacot** y **Contraseña**.



Pasos a seguir para iniciar sesión

Para iniciar sesión debe realizar los siguientes pasos:

1. Capturar el **Número de cliente Fonacot**.
2. Capturar la **Contraseña**, en esta sección se visualiza un ícono de ojo por medio del cual al presionarlo es visible la contraseña capturada.
3. Presionar el botón **[Ingresar]**.
4. Después del primer ingreso en posteriores ocasiones se tiene la opción de ingresar por medio de Face Id o huella digital.



Representación gráfica



5.2 Olvidé mi contraseña

En caso de no recordar la contraseña el usuario tiene la opción de generar una contraseña temporal, que le permitirá crear una contraseña nueva de inicio de sesión.



Pasos a seguir para recuperar la contraseña.

Para iniciar sesión debe realizar los siguientes pasos:

1. Seleccionar *Olvidé mi contraseña*.
2. Se mostrará un mensaje de confirmación: *"Al dar Click en Aceptar, se generará una contraseña temporal y se enviará al correo electrónico que tienes registrado."*
3. Presionar el botón [Aceptar].
4. En caso de ser exitosa la solicitud, se mostrará un mensaje de confirmación: *"Se ha enviado una contraseña temporal de manera exitosa."*
5. Presionar el botón [Aceptar].
6. Realizar el proceso de inicio de sesión con la contraseña temporal enviada al correo electrónico registrado en la cuenta.
7. Se mostrará la pantalla *"Nueva contraseña"* para registrar una contraseña nueva que sustituya una anterior.



Representación gráfica





5.3 Términos y condiciones/Aviso de privacidad

Se podrá realizar la consulta de los Términos y condiciones, así como el Aviso de privacidad de Fonacot.



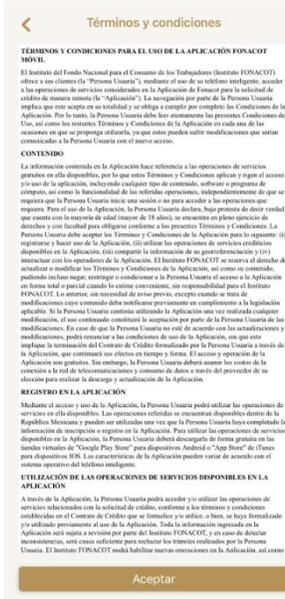
Pasos a seguir para la consulta de Términos y condiciones y Aviso de privacidad

Para realizar la consulta:

1. Seleccionar *Términos y condiciones* o *Aviso de privacidad*.
2. Se abrirá una sección con el texto relacionado.



Representación gráfica





6 Menú lateral

Una vez que se capturan el *número de cliente Fonacot* y *contraseña* y el sistema valida que estos existan en el sistema, permitiendo el acceso a la aplicación y mostrando la pantalla principal que corresponde a la información del cliente, renovar crédito y agendar cita, las cual se describirán más adelante. Del lado superior izquierdo se visualiza el ícono de **menú** hamburguesa, el cual al presionar muestra la información del cliente como son su **nombre y correo electrónico**, así como las opciones del menú lateral que serán descritas a continuación:

6.1 Acceso al menú lateral.

En esta sección se pueden visualizar las opciones:

- Inicio
- Mis Créditos (Se explicará en la sección 10 de este manual)
- Mi perfil
- Sucursales
- Acerca de
- Ayuda
- Salir



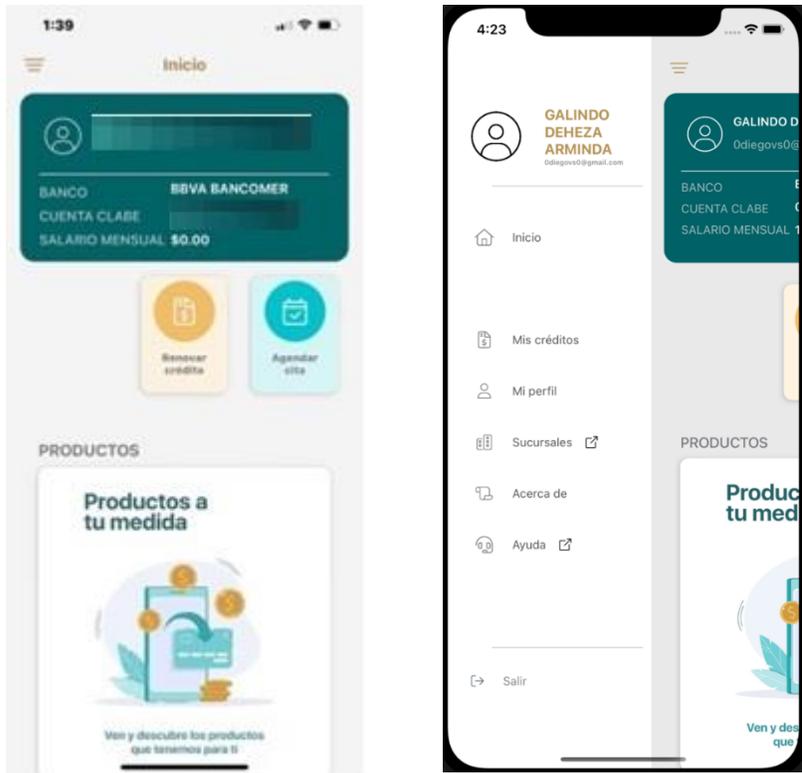
Pasos a seguir para acceder al menú lateral.

Para poder **acceder**, el usuario debe realizar los siguientes pasos:

1. Desde la pantalla inicial deberá selecciona el **menú** de hamburguesa.
2. Se desplegará de izquierda a derecha el **Menú Lateral**.



Representación gráfica



6.2 Inicio.

Por medio de esta opción se podrá regresar a la pantalla principal.



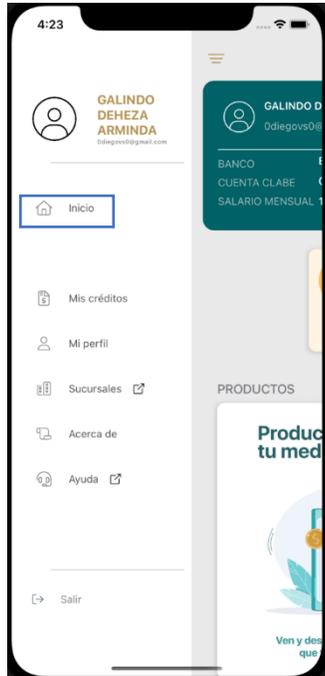
Pasos a seguir

Para poder **regresar** a la pantalla inicial, el usuario debe realizar los siguientes pasos:

1. Desde el menú lateral selecciona **Inicio**.
2. Se visualizará sección principal de la aplicación.



Representación gráfica



6.3 Mi perfil.

Desde esta sección se podrá consultar la información personal de cliente con la que se ha dado de alta en Fonacot.



Pasos por seguir para consultar Mi perfil

Para poder visualizar Mi Perfil se deben realizar los siguientes pasos:

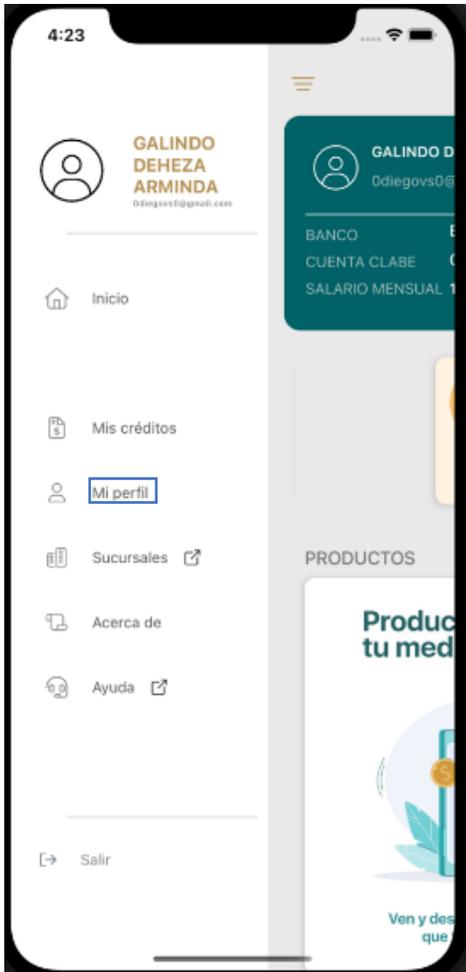
1. Presionar el menú lateral y seleccionar la opción **Mi perfil**,
2. En la parte superior se encuentra:
 - Nombre de cliente
 - Cliente Fonacot: contienen el número de cliente



3. Debajo del nombre se encontrarán fichas con la información personal del cliente.
 - CURP
 - Número de IMSS
 - Correo electrónico
 - Teléfono de contacto
 - Dirección
 - Cuenta CLABE
 - Ingreso mensual registrado
 - Antigüedad en fuente de trabajo
4. La información personal no puede ser editada desde la aplicación por lo que dentro de esta misma pantalla al seleccionar [**Solicitar cambio de información**] enviará a la página de citas de Fonacot.
5. En caso que los datos correspondan a otro cliente, está disponible la opción [**No soy yo**] el cual envía el mensaje "*¿Estás seguro que esta cuenta no te pertenece? o ¿algún dato no es correcto? Daremos aviso y será dirigido al portal de citas para aclarar la situación*".



Representación gráfica





6.4 Sucursales

Esta es una opción para conocer las sucursales con las que cuenta Fonacot.



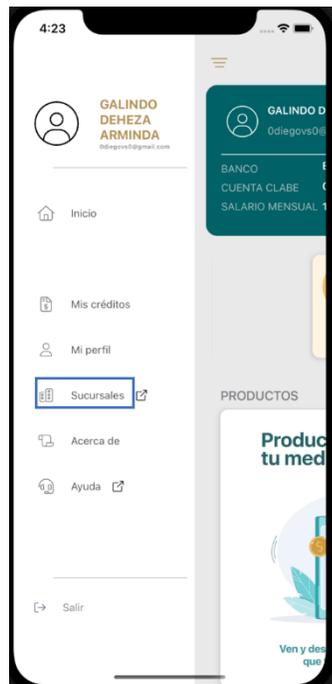
Pasos por seguir para la consulta de sucursales

Para poder ingresar a esta opción, a través de la aplicación debe realizar los siguientes pasos:

1. Presionar el menú lateral y seleccionar la opción **Sucursales**.
2. La aplicación direcciona una página externa de Fonacot para que el cliente pueda ubicar las sucursales de Fonacot en todo el país.



Representación gráfica





6.5 Acerca de

En esta sección se visualizan el Aviso de privacidad, Términos y condiciones que establece Fonacot, además de la versión de la App está instalada en el dispositivo.



Pasos por seguir para visualizar el aviso de privacidad, términos y condiciones.

Para visualizar el aviso de privacidad, términos y condiciones, información de Fonacot deberá realizar los siguientes pasos:

1. Presionar el menú lateral y seleccionar la opción **Acerca de**.
2. Se muestra una nueva pantalla en la cual se visualiza lo siguiente:

- Logo de Fonacot
- Versión de App
- Acceso al aviso de privacidad
- Acceso para visualizar los Términos y condiciones

3. Al seleccionar cualquier acceso, la aplicación direcciona al navegador mostrando la información correspondiente al enlace seleccionado.



Representación gráfica

The image displays three screenshots from the Fonacot mobile application. The first screenshot shows the 'Acerca de' (About) screen, which includes the Fonacot logo, the version 'V 1.0', and two buttons: 'Aviso de privacidad' and 'Términos y condiciones'. The second screenshot shows the 'Aviso de privacidad' (Privacy Policy) page, detailing the collection and use of personal data. The third screenshot shows the 'Términos y condiciones' (Terms and Conditions) page, outlining the rules for using the application's services.





6.6 Ayuda

Para contactarse al número de Fonacot se encuentra esta opción.



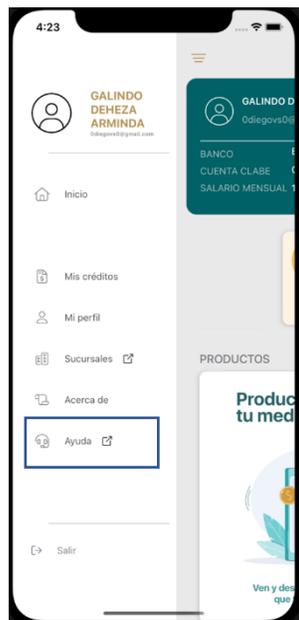
Pasos por seguir para comunicarse a Fonacot.

Para comunicarse al número telefónico de Fonacot deberá realizar lo siguiente:

1. Presionar el menú lateral y seleccionar la opción **Ayuda**.
2. Se redirigirá al teclado del dispositivo con el numero para marcar a Fonacot.



Representación gráfica



6.7 Salir

Para salir de la aplicación el usuario podrá realizarlo desde el menú lateral.



Pasos por seguir para cerrar la sesión del usuario.

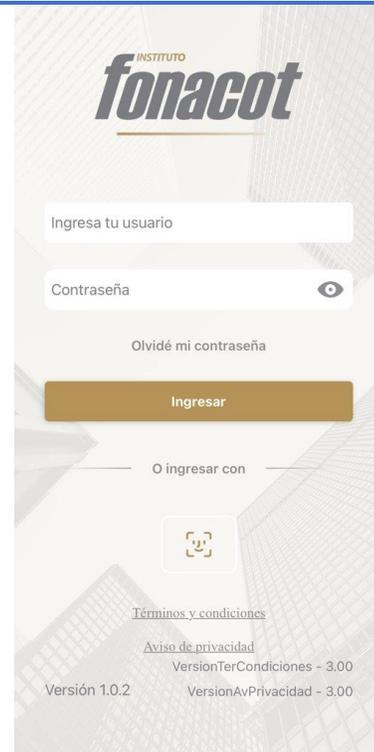
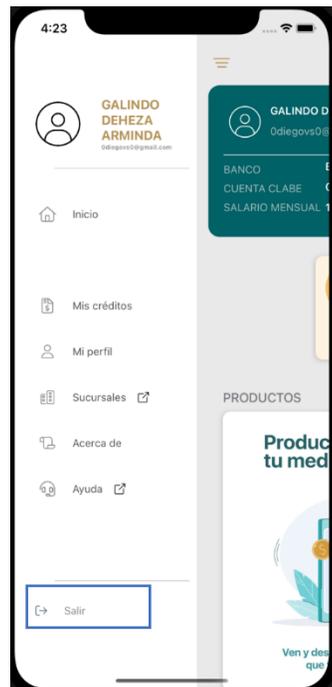
Para poder cerrar la sesión en la aplicación se deberán realizar los siguientes pasos:



1. Presionar el menú lateral y seleccionar la opción **Salir**.
2. La aplicación cerrará la sesión del usuario regresando a la pantalla de inicio de sesión, para ingresar nuevamente número de cliente Fonacot y contraseña.



Representación gráfica





7 Pantalla de inicio

En la pantalla principal de la aplicación inicialmente se muestra:

- Información de usuario
- Solicitud Renovar crédito
- Agendar una cita

Cada sección se explica más adelante.

7.1 Información de usuario.

Después de iniciar sesión se puede visualizar una tarjeta con información del cliente de Fonacot, esta tarjeta contiene la siguiente información:

- Nombre de usuario
- Correo electrónico
- Banco
- Cuenta CLABE
- Salario mensual



Representación gráfica



Esta información no es editable.





8 Renovación de crédito

Cuando el cliente de Fonacot requiera de realizar la renovación de su crédito en curso lo podrá realizar por medio de la aplicación.



Pasos por seguir para iniciar la solicitud de un crédito.

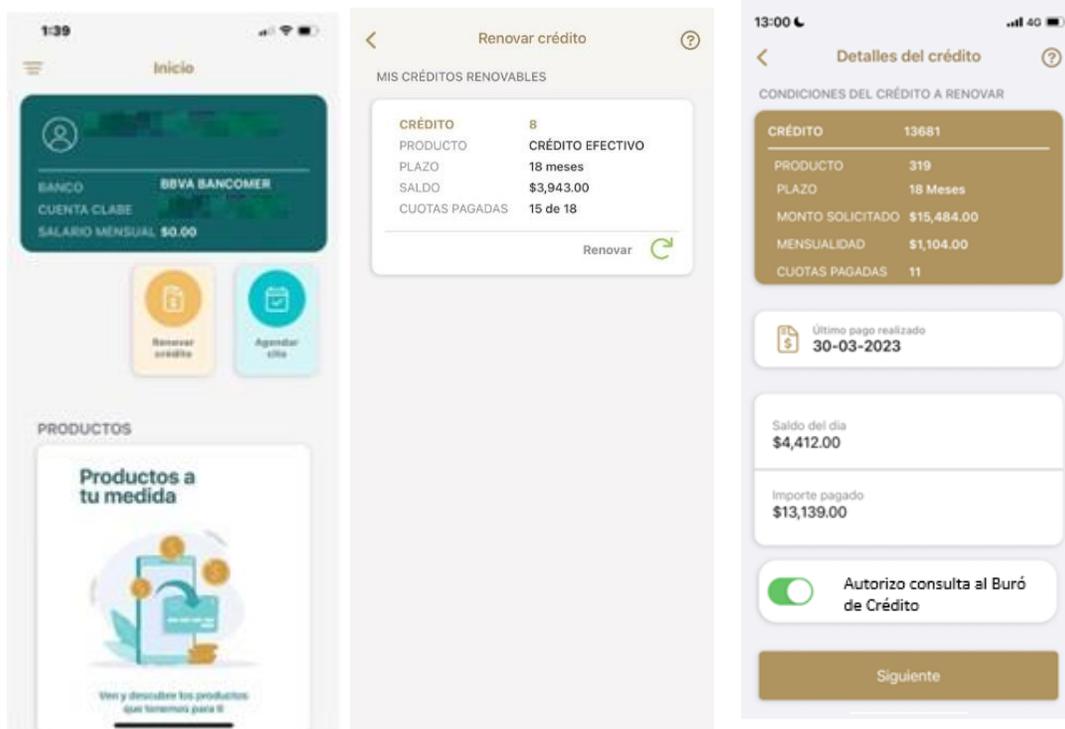
1. Desde el inicio seleccionar [**Renovar crédito**]
2. Lo enviará a una sección en la cual se encuentran los datos de los créditos disponibles para renovar, estos son los datos que muestra:
 - **Crédito:** Número de crédito.
 - **Producto:** Nombre del crédito actual.
 - **Plazo:** Meses a pagar el crédito.
 - **Saldo:** Monto faltante por pagar.
 - **Cuotas pagadas:** Número de pagos realizados al momento.
3. Después deberá seleccionar [**Renovar**]
4. Se deberá realizar la revisión de las condiciones del crédito a renovar en la pantalla.

Detalles del crédito.

- **Crédito:** Número de crédito.
 - **Producto:** Nombre del crédito actual.
 - **Plazo:** Meses a pagar el crédito.
 - **Monto solicitado:** Cantidad del préstamo que se solicita.
 - **Mensualidad:** Cantidad pagada cada mes.
 - **Cuotas pagadas:** Número de pagos realizados al momento.
 - **Último pago realizado:** Fecha en la que se realizó el último pago.
 - **Saldo al día:** Monto restante del pago al momento de solicitar la renovación.
 - **Importe pagado:** Monto ya pagado al momento de solicitar la renovación.
5. Deberá activar el botón de *Autorizo consulta en el Buró de Crédito*.
 6. Después de realizar la revisión de las condiciones de la renovación del crédito y el detalle, deberá presionar [**Siguiente**].



Representación gráfica



8.1 Plazo del crédito.

En esta sección deberá seleccionar el plazo al que puede renovar su crédito.



Pasos para seleccionar el plazo del crédito

1. En la aplicación se presentarán diferentes plazos, cada plazo contiene la siguiente información:
 - **Plazo:** Número de pagos para pagar el crédito renovado.
 - **Total, a pagar conforme al pagaré:** Cantidad otorgada por el crédito renovado.
 - **Nuevo pago:** Para la renovación se indica la cantidad que se deberá pagar.
2. Después de revisar los plazos deberá seleccionar el más conveniente a los intereses del cliente.



Representación gráfica

Plazo	6 Meses
Total a pagar conforme al pagaré	\$19,093.00
Nuevo pago	\$3,182.00

Plazo	12 Meses
Total a pagar conforme al pagaré	\$19,186.00
Nuevo pago	\$1,598.00

Plazo	18 Meses
Total a pagar conforme al pagaré	\$19,349.00
Nuevo pago	\$1,075.00

8.2 Aceptación de las condiciones de la renovación del crédito

En esta sección se deberá realizar un proceso de aceptación por medio de video, firma y clave de seguridad de transacciones electrónicas.



Pasos por seguir para aceptar las condiciones de renovación.

1. Se deberá revisar las condiciones de renovación en esta sección se encuentra la información:
 - **Plazo:** Número de pagos para pagar el crédito renovado.
 - **Pago mensual:** Suma entregada al cliente durante un periodo fijo.
 - **Capital.**
 - **Interés total:** Pago total que se recaudan en interés.



- **Tasa de interés:** La tasa de interés es la cantidad en porcentaje que se asigna al crédito renovado.
- **Tasa a pagar conforme al pagaré.**

2. Activar el botón **"Acepto renovación de crédito"**.
3. Y seleccionar **[Enviar]**.



Representación gráfica

8.3 Revisión de documentación.

Después de realizar la revisión y aceptación se generan los documentos del contrato y el pagaré del cliente, los cuales tienen que ser revisados para su aceptación.



Pasos para la generación de documentación.

Después de aceptar la renovación de crédito, se deberá realizar la revisión y aceptación de la documentación que se genera en el siguiente orden:

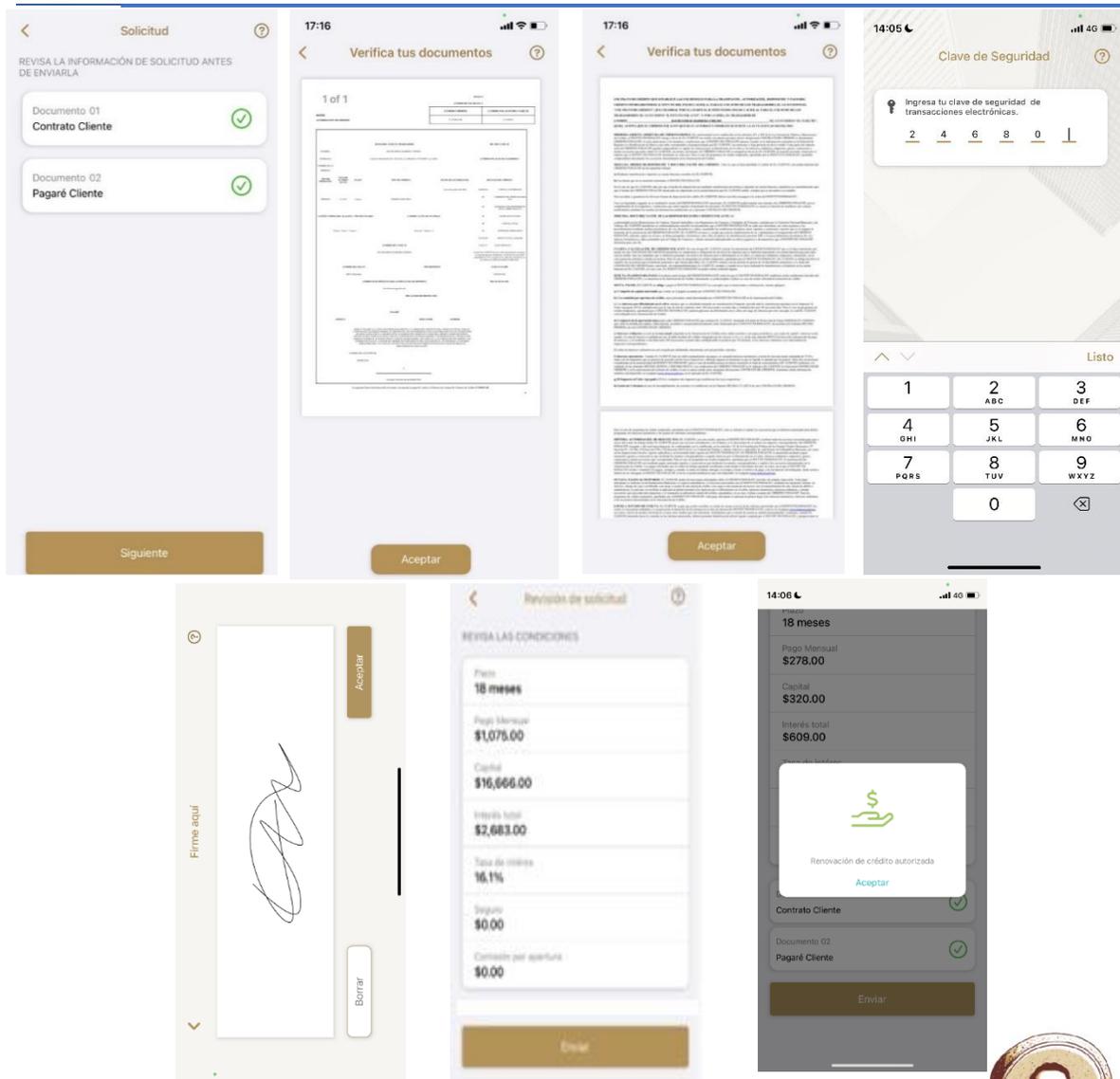
1. Se generarán dos documentos, los cuales deberá abrir.
 - Contrato cliente.
 - Pagaré cliente.
2. Ambos documentos deberán revisarse y ser aceptados.



3. Dar clic en **[Siguiete]**.
4. Para poder continuar con la renovación será necesario ingresar la clave de seguridad de transacción electrónica que registraste en la sucursal cuando activaste los Servicios Electrónicos Fonacot.
5. Se deberá realizar en la siguiente pantalla la firma de aceptación.
6. Y seleccionar **[Aceptar]**.
7. Se abrirá una nueva pantalla para hacer una última revisión de solicitud. Después de esta revisión se selecciona **[Enviar]**.
8. Aparece el mensaje de "Renovación de crédito autorizada".



Representación gráfica





9 Agendar cita

La aplicación cuenta con un acceso directo que lo enlaza al sitio de citas de Fonacot.

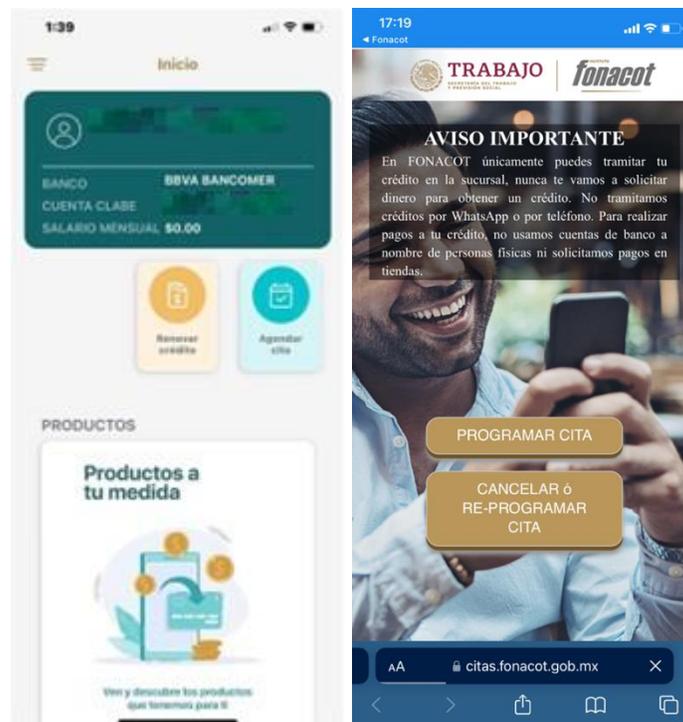


Pasos por seguir para iniciar la solicitud de una cita.

1. Desde el inicio deberá seleccionar [Agendar cita].
2. Ingresará al portal de Fonacot para poder gestionar una cita y seguir los pasos de esta aplicación.



Representación gráfica





10 Consultas de Crédito

En esta sección se puede revisar todos los detalles de los créditos vigentes correspondientes al usuario, de igual manera se puede realizar la consulta del historial de estados de cuenta, listado de movimientos por cada crédito existente y la generación de referencias de pago, todo ello por medio de la aplicación.

10.1 Listado de créditos vigentes “Mis Créditos”

Para iniciar el proceso de estas funciones, se debe abrir el menú lateral desde el botón situado en la parte izquierda en el inicio de la aplicación, seleccionar la opción Mis créditos, y se mostrará la primera pantalla que indicará el inicio del flujo.

Listado de créditos vigentes “Mis Créditos”: Aquí se mostrará un listado de todos los créditos vigentes correspondientes al usuario, cada elemento muestra el identificador del crédito, el producto, plazo, saldo al día y las cuotas pagadas al día, para visualizar los detalles del crédito, únicamente se debe seleccionar el crédito que se desea consultar.

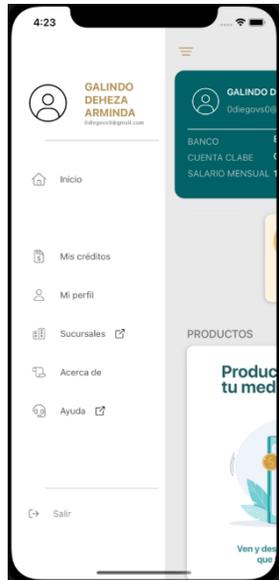


Pasos por seguir para iniciar la consulta del listado de créditos vigentes “Mis Créditos”.

1. Desde el inicio deberá seleccionar el botón de [**Menú lateral**], y posteriormente deberá seleccionar la opción “**Mis Créditos**”.
2. Una vez ubicado en la pantalla “Mis créditos” se podrá percibir un listado de los créditos vigentes del usuario con los siguientes datos:
 - Crédito: Identificador del crédito.
 - Producto: Tipo de crédito.
 - Plazo: Tiempo estipulado para pagar el crédito.
 - Saldo: Cantidad disponible.
 - Cuotas pagadas: Pagos realizados.
3. El usuario deberá seleccionar la opción deseada.



Representación gráfica



10.2 Detalle del Crédito

En la parte superior de la pantalla, se muestra los detalles del crédito seleccionado del listado anterior, el último pago realizado a dicho crédito, además del saldo al día y el importe pagado al momento de la consulta del crédito. En la parte inferior de la pantalla de visualizan 3 botones (Movimientos, Estado de cuenta y Referencia de pago) con las opciones para visualizar otras opciones.



Pasos por seguir para consultar el detalle de un crédito.

1. Después de haber seleccionado una opción en la previa pantalla "Mis Créditos" ahora, el usuario se encuentra en la vista "Detalle del Crédito" donde este podrá visualizar los siguientes datos:
 - Crédito: Identificador del crédito.
 - Producto: Tipo de crédito.
 - Plazo: Tiempo estipulado para pagar el crédito.
 - Saldo: Cantidad disponible.
 - Cuotas pagadas: Pagos realizados.



- Último pago realizado: El último pago que se realizó.
 - Saldo al día: El saldo actual disponible.
 - Importe pagado: El monto pagado.
2. Así mismo, en la parte inferior de la pantalla se encuentran tres botones los cuales permiten al usuario realizar distintas consultas sobre el crédito como:
- “Consultar sus últimos movimientos” pulsando en el botón [Movimientos]
 - “Consultar sus estados de cuenta” pulsando en el botón [Estado de cuenta]
 - “Consultar su referencia de pago” pulsando en el botón [Referencia de pago]



Representación gráfica



10.3 Detalle de Movimientos

En la parte superior de esta pantalla se muestra el detalle del crédito que fue seleccionado desde el listado de créditos vigentes, a continuación, se encuentra el botón Enviar el cual envía el detalle de todos los movimientos mostrados al correo electrónico que registró el usuario. En la parte final de la pantalla se muestra el listado de todos los movimientos registrados en el crédito seleccionado.



Pasos por seguir para consultar los detalles del crédito.

1. Una vez pulsado el botón **[Movimientos]** en la vista “Detalle del Crédito” se auto dirigirá a la pantalla “Detalle de Movimientos” donde se podrán visualizar los siguientes datos:
 - Crédito: Identificador del crédito.
 - Producto: Tipo de crédito.
 - Plazo: Tiempo estipulado para pagar el crédito.
 - Saldo: Cantidad disponible.
 - Cuotas pagadas: Pagos realizados
2. Al presionar el botón **[Enviar]** se enviará un email con la información de sus últimas operaciones a la dirección del correo electrónico registrado en la cuenta del usuario.

Así mismo en la parte media-inferior de la pantalla se mostrará un listado de los movimientos u operaciones más recientes del crédito donde el usuario podrá únicamente hacer lectura de los siguientes datos:

- Fecha de Pago: Fecha en la que se realizó el pago.
- Concepto: Tipo de operación.
- Capital: El activo del crédito
- Interés Normal: Interés original sin retrasos.
- Interés Moratorio: Interés con retrasos.
- Importe Total: Suma total del importe.
- Forma de Pago: Define si el pago fue realizado a través de cedula o ventanilla.



Representación gráfica

Detalle de Movimientos

CREDITO	63245
PRODUCTO	350-Crédito efectivo
PLAZO	24 meses
SALDO	\$ 2,000
CUOTAS PAGADAS	22 de 24

Enviar

Fecha Pago:	06/06/2022
Concepto:	Pago
Capital:	\$1,756.92
Interés Normal:	\$514.86
Interés Moratorio:	\$0.00
Importe Total:	\$2,271.78
Forma de Pago:	Cédula

Fecha Pago:	06/07/2022
Concepto:	Pago
Capital:	\$1,772.03
Interés Normal:	\$499.75
Interés Moratorio:	\$0.00
Importe Total:	\$2,271.78
Forma de Pago:	Cédula

10.4 Estado de Cuenta

En esta vista se mostrará el listado de estados de cuenta según el rango de fechas seleccionadas. Para filtrado y búsqueda de estados de cuenta se utiliza dos botones para definir el rango de fecha inicio y fecha fin, al presionar el primer botón de fecha se mostrará un calendario flotante para seleccionar una fecha de inicio, el siguiente botón realiza la misma función anterior, pero se define la fecha fin. Por último, se encuentra el botón buscar, dicho botón realiza la búsqueda de estados de cuenta según el rango definido y muestra el listado.

Cada elemento del listado contiene al final dos botones, el primero (pdf) descarga el estado de cuenta en formato pdf, el segundo botón (sobre de carta) envía el estado de cuenta al correo electrónico que registró el usuario.



Pasos por seguir para consultar los estados de cuenta de un crédito.

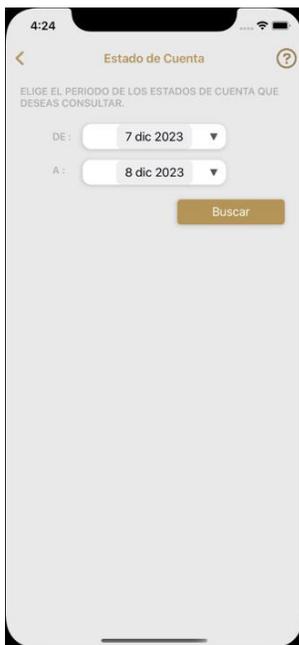
1. Una vez pulsado el botón [Estado de cuenta] en la vista "Detalle del Crédito" se auto dirigirá a la pantalla "Estado de Cuenta" donde este podrá hacer consulta de los estados de cuenta, para iniciar la consulta el usuario deberá seleccionar un rango de fechas para consultar todos los estados disponibles en ese periodo, para ello primero el usuario deberá seleccionar la fecha inicial



- pulsando en el campo de texto con la leyenda “DE” y seleccionando una fecha en el calendario.
- Posteriormente el usuario deberá seleccionar una fecha final la cual delimita el rango o periodo de tiempo pulsando en el campo de texto con la leyenda “A” y seleccionando una fecha en el calendario que se mostrará.
- Una vez seleccionado el rango se deberá presionar el botón **[Buscar]** y automáticamente comenzara la búsqueda de los estados de cuenta, si existen se mostrarán en pantalla.
- Una vez mostrados en pantalla los estados de cuenta (si es que existen en la búsqueda) el usuario podrá visualizar un listado de los estados de cuenta el cual muestra el mes y año correspondiente, así como dos botones en el extremo derecho de cada estado, el primero muestra un icono PDF y el segundo un sobre de correo
- Al pulsar en el botón **[PDF]** el usuario podrá visualizar de manera inmediata el documento en una nueva pantalla a la cual será redirigido.
- Al pulsar en el botón de **[Enviar]**, se enviará el estado de cuenta vía email a la dirección de correo electrónico registrado en la cuenta del usuario.



Representación gráfica





10.5 Referencia de Pago parte 1

Selección referencia de pago: Esta pantalla muestra en una tarjeta todos los detalles del crédito seleccionado desde el listado de créditos vigentes. En la parte inferior se presenta una segunda tarjeta contenedora de cuatro opciones para la generación de una referencia de pago (Cuota mensual, Pago parcial, Pago total y Plan de salida), únicamente se puede seleccionar una opción a la vez, la cual se actualiza al presionar en cualquiera de las opciones. Al seleccionar la opción de pago parcial de crédito, se mostrará un recuadro para la introducción de la cantidad que se desea pagar, este recuadro desaparece al seleccionar cualquiera de las otras opciones.



Pasos por seguir para consultar la referencia de pago de un crédito.

1. Una vez pulsado el botón [**Referencia de Pago**] en la vista "**Detalle del Crédito**" se auto dirigirá a la pantalla "**Referencia de Pago**" donde se podrán visualizar los siguientes datos:
 - Fecha próxima de vencimiento: Fecha del siguiente pago.
 - Tasa de interés: Tasa con la que se generó el crédito.
 - Tasa mora aplicada: Tasa con el monto de retraso.
 - Pago mensual: indica el pago que debe realizarse mensualmente.
 - Interés para liquidar: total de intereses a pagar.
 - Capital original: Monto inicial prestado.
 - Total de cuotas: Total de pagos que deberán realizarse.
 - Cuotas pagadas: pagos realizados.
 - Fecha ultima de pago: Fecha del último pago que se realizó.
 - Fecha vencimiento final: Fecha del vencimiento del crédito.
 - Saldo actual: Saldo o cantidad disponible actualmente disponible.
 - Mora: Atraso de pago.
 - Saldo con mora: Saldo o cantidad con retraso aplicado.
2. El usuario deberá seleccionar una de las opciones de tipo de pago mediante la activación del switch al costado izquierdo de cada opción, las opciones disponibles son:
 - Pago de cuota mensual.
 - Pago parcial del crédito.
 - Pago total del crédito.



- Plan de salida.
3. Una vez seleccionada la opción el usuario deberá pulsar en continuar y será redirigido a la siguiente pantalla.



Representación gráfica



10.6 Referencia de Pago (parte 2)

Referencia de pago: En esta pantalla se muestra una segunda tarjeta con todos los datos correspondientes a la referencia de pago generada en la pantalla anterior. Al final de la vista, se muestra una tercera tarjeta que contiene las cuentas CLABE pertenecientes a cada banco de manera conjunta. Por último, en la parte inferior de la pantalla se presenta la opción de envío de referencia por correo electrónico al correo registrado por el usuario, en la parte derecha se presenta la opción para salir y terminar el proceso, el cual lo redirigirá a la ventana principal de la aplicación.



Pasos por seguir para consultar la referencia de pago de un crédito.

4. Previo a haber seleccionado el tipo de pago, se mostrarán al usuario los siguientes datos de la referencia de pago:
 - No. de crédito: Número de folio del crédito.
 - Fecha de ejercicio: Fecha en la que se deberá realizar el pago.
 - Saldo actual: Saldo o cantidad actualmente disponible.
 - Importe de mora + IVA: Monto más el retraso aplicado y el impuesto del IVA.
 - Gastos de cobranza + IVA: Gastos de cobranza más el impuesto IVA aplicado.
 - Aportación no devengada:
 - Saldo al día: Cantidad o monto disponible actualmente.
 - Cuota mensual: Pago que deberá realizarse de manera parcial mensualmente.Datos del pago:
 - Tipo de pago: Concepto de la operación realizada.
 - Subtotal: Total sin impuestos.
 - Mora + IVA: Retraso más el impuesto del IVA aplicado.
 - Gastos de cobranza +: Gastos operativos.
 - Aportación no devengada.
 - Total a pagar: Monto o cantidad total que deberá pagarse.
 - Fecha límite de pago: Fecha tope para realizar el pago.
 - Referencia bancaria: Número de cuenta del banco.
 - (Listado de las referencias bancarias)
5. El usuario tiene la posibilidad de enviar la información a la dirección de correo electrónico registrada en su cuenta pulsando en el botón [**Enviar correo**]
6. Al dar tocar al botón [**Salir**] el usuario será redirigido al menú inicial.



Representación gráfica

6:05

Referencia de Pago

No. de Crédito:	5255
Fecha de Ejercicio:	29/01/2021
Saldo Actual:	38.927,47 ₺
Importe de Mora + IVA:	0,00 ₺
Gastos de Cobranza + IVA:	800,00
Aportación no Devengada:	0,00 ₺
Saldo al Día:	38.927,47 ₺
Cuota Mensual:	1675,91 ₺

DATOS DEL PAGO

Tipo de Pago:	Pago de cuota mensual
Subtotal:	1675,91 ₺
Mora + IVA:	0,00 ₺
Gastos de Cobranza + IVA:	0,00 ₺
Aportación no Devengada:	0,00 ₺
Total a Pagar:	1675,91 ₺
Fecha Límite de Pago:	03/02/2021
Referencia Bancaria:	80000129237326377219

SANTANDER (0142)
BANORTE (4102)
SCOTIABANK (2553)
HSBC (6775)
BANAMEX (8175-01)
BBVA BANCOMER (1260766)

Enviar Correo Salir

11 Cambio de dispositivo

Si es la primera vez que utiliza la app, deberá realizar el proceso de activación que vinculará a su dispositivo con su cuenta Fonacot (ver secciones anteriores del manual); pero si el cliente de Fonacot desea iniciar sesión en un nuevo dispositivo con su cuenta ya activada; es decir, puede cambiar su dispositivo móvil, este proceso le permitirá vincular su nuevo dispositivo; sin embargo, tome en cuenta que dejará de tener acceso a su cuenta con el dispositivo anterior.

Definiciones:

Comprobar cuenta: Esta pantalla muestra un acceso simplificado con dos campos a ingresar (Usuario y contraseña) además de un botón para realizar el inicio de sesión, estos datos de ser correctos con el inicio de sesión lo enviarán a la pantalla de ingreso de clave de seguridad donde deberá ingresar el código que se enviará a su teléfono registrado al momento.



Clave SMS: Esta pantalla contiene una tarjeta con un campo para introducir un código de 6 cifras, posteriormente se deberá oprimir el botón siguiente, dicho código llegará vía SMS al teléfono registrado por el usuario. De ser correcto el código, será redirigido a la pantalla principal de la aplicación y su cuenta quedará vinculada al dispositivo actual.



Pasos por seguir para el cambio de dispositivo.

1. Una vez ingresado al aplicativo con un teléfono distinto al anteriormente usado, la primera pantalla que se muestra es la pantalla: “**Activar| Comprobar cuenta**”, para comenzar con el cambio del dispositivo pulsaremos en el botón [**Comprobar cuenta**]
2. En la siguiente pantalla se mostrarán dos campos de texto, en el superior el usuario deberá ingresar su número de cliente, y en el inferior deberá ingresar su contraseña, una vez ingresadas deberán pulsar en el botón [**Ingresar**] que posteriormente lo dirigirá a la siguiente pantalla.
3. En la siguiente pantalla el usuario deberá ingresar la clave de 6 dígitos que fue enviada a su número de teléfono registrado a su cuenta, una vez ingresada presionar el botón [**Aceptar**] que se mostrará al colocar el último dígito de la clave y posteriormente se redirigirá a la pantalla de inicio del aplicativo.



Representación gráfica

