



Manual de Usuario

Versión 1.0

A decorative vertical line in a light green color runs down the left side of the page. On the right side, there are two sets of concentric circles in shades of green, one set in the upper right and one in the lower right.

CONTENIDO

03 Mi cuenta Sipy

13 Recargas y saldos

15 Pagos y cobros

21 Pago de servicios

25 Negocios con Sipy

31 Seguridad

Mi Cuenta Sipy

¿Qué es Sipy?

Es una billetera digital, una aplicación de cobros y pagos del Banco del Austro que permite:

- Crear cuenta de ahorros básica digital. En caso de ser cliente de Banco del Austro, podrás usar la cuenta que tengas activa
- Pagos y cobros por QR, link y a contactos
- Recargar saldo desde cuentas y canales de BDA
- Retirar dinero en efectivo por medio de canales de BDA
- Pagos de servicios de Municipio de Cuenca
- Compra de tickets del Tranvía Cuenca

¿Qué pasa si no puedo completar el registro?

Se tiene que ir a la pantalla principal del aplicativo y seleccionar el icono del call center para contactar con un asesor

Adicional en la sección “Mi perfil” / “Contáctanos” el usuario podrá contactar por los medios disponibles para registrar sus consultas y requerimientos

¿Sipy es gratis?

- Cuando te descargas y afilias a Sipy no tiene costo
- Tus pagos, cobros y recargas son inmediatas y sin costo
- Los pagos de servicios de empresas Etapa, Municipio de Cuenca y EMOV, no tienen un costo
- Las empresas anexas al GAD de Cuenca no tienen costo

Descarga la app

Descarga desde las tiendas Play store y App store con este [link](#) o escaneando el QR



Si tienes más dudas puedes consultar mas información de la Billetera en la web: sipy.com.ec

¿Cómo crear una cuenta en Sipy?

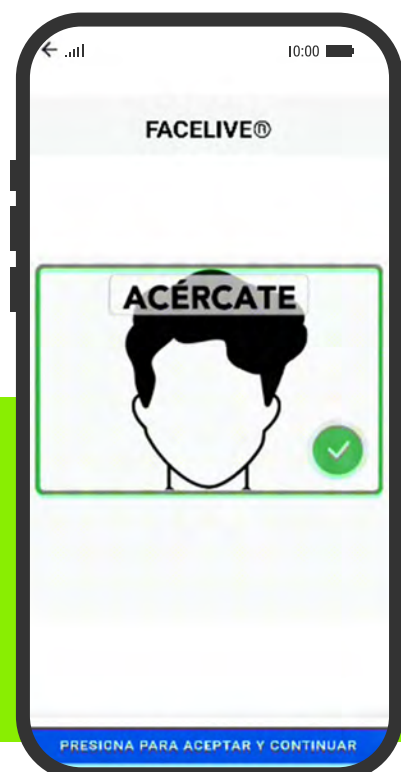
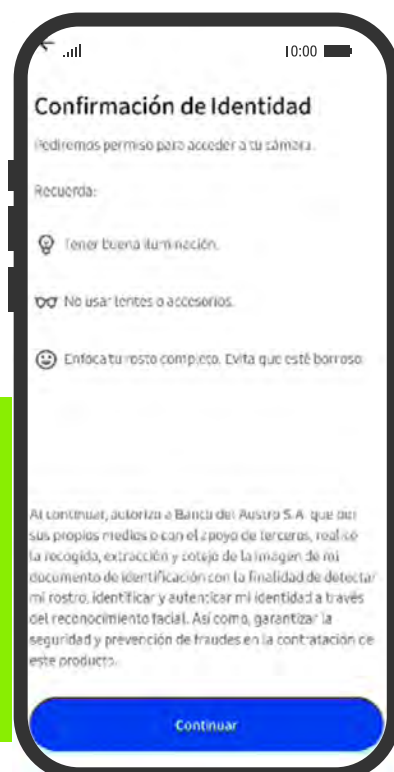
Luego de descargar Sipy desde Google Play o App Store los pasos son:

1 Selecciona el botón “Regístrate”

2 Ingresa tu número de cédula ecuatoriana y tu código dactilar.



3 Validaremos tu identidad con la imagen que capturemos de tu rostro



4 Ingresa tu información de contacto, nuevo usuario y contraseña. Si ya eres cliente Banco del Austro, no debes crear nuevas credenciales, debes usar las mismas del banco y se mostrarán tus cuentas disponibles para asociar a Sipy comercios o Sipy personas

The first screen shows a welcome message to 'JORGE LEONARDO MENDEZ CABRERA' and asks to complete contact data. It has input fields for 'Celular' and 'Operadora'. The second screen, 'Crea tu usuario', has a 'Usuario' field and lists requirements: must contain at least one number, one uppercase letter, one lowercase letter, be 8-12 characters, no spaces, no special characters, and no tildes. The third screen, 'Crea tu contraseña', has a 'Contraseña' field and lists requirements: must contain at least one number, one uppercase letter, one lowercase letter, one special character, be 8-16 characters, no tildes, and no personal data like name or ID.

5 Revisa los documentos habilitantes para crear tu cuenta y términos de uso de Sipy; y fírmalos con el código de seguridad enviado a tu celular

The first screen, 'Documentos de la cuenta', provides links to review the 'Tarifario de servicio y Utilización de canales digitales', 'Contrato de la cuenta, Instructivo de cuentas y Formulario de productos y servicios'. The second screen shows a preview of these documents. The third screen displays the 'TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL APLICATIVO MÓVIL APP SIPY', which includes sections for 'CLÁUSULA PRIMERA: INTERVENIENTES', 'CLÁUSULA SEGUNDA: DEFINICIONES', 'CLÁUSULA TERCERA: ANTECEDENTES', and 'CLÁUSULA CUARTA: OBJETIVO'.



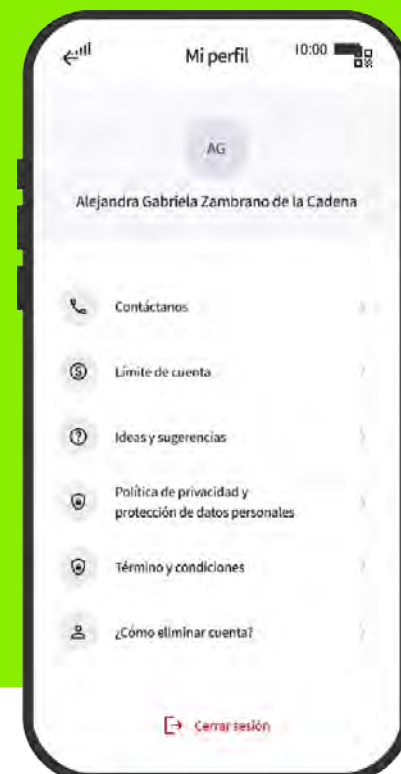
¡Listo! Disfruta de Sipy al instante



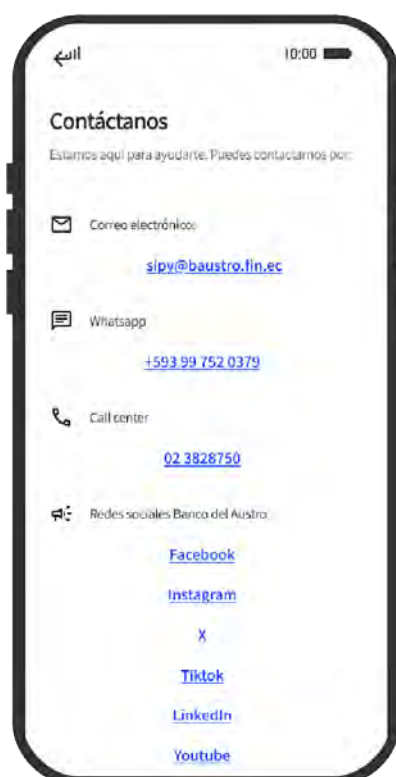
Mi perfil

En la sección de tu perfil puedes encontrar las siguientes opciones:

- **Contáctanos**
- Configurar límites de cuenta
- Ideas y sugerencias
- Consultar la Política de protección de datos personales Terminos y condiciones de SIPY
- **¿Como eliminar cuenta?**
- Cambiar cuenta para transaccionar en Sipy, en caso de que el usuario tuviere varias cuentas activas en el BDA



1 Contáctanos



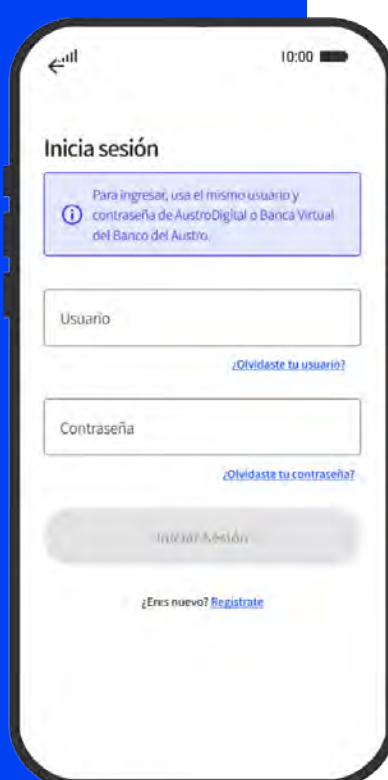
2 Eliminar Cuenta



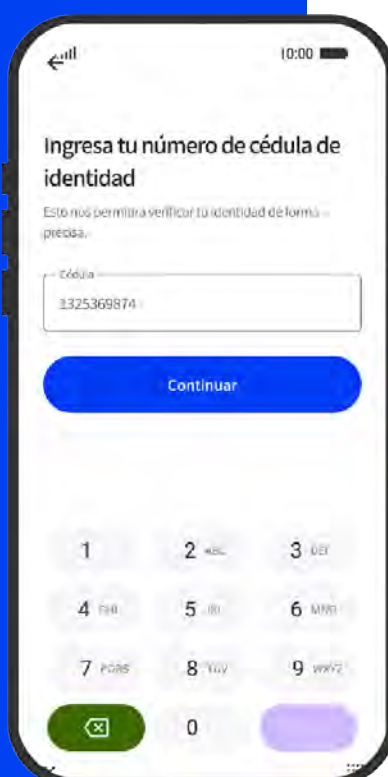
¿Olvidé mi clave, cómo la recupero?

Puedes restablecer tu contraseña de forma rápida y segura

- 1 En la aplicación Sipy:
Selecciona “Ingresar” y
luego “¿Olvidaste tu contraseña?”



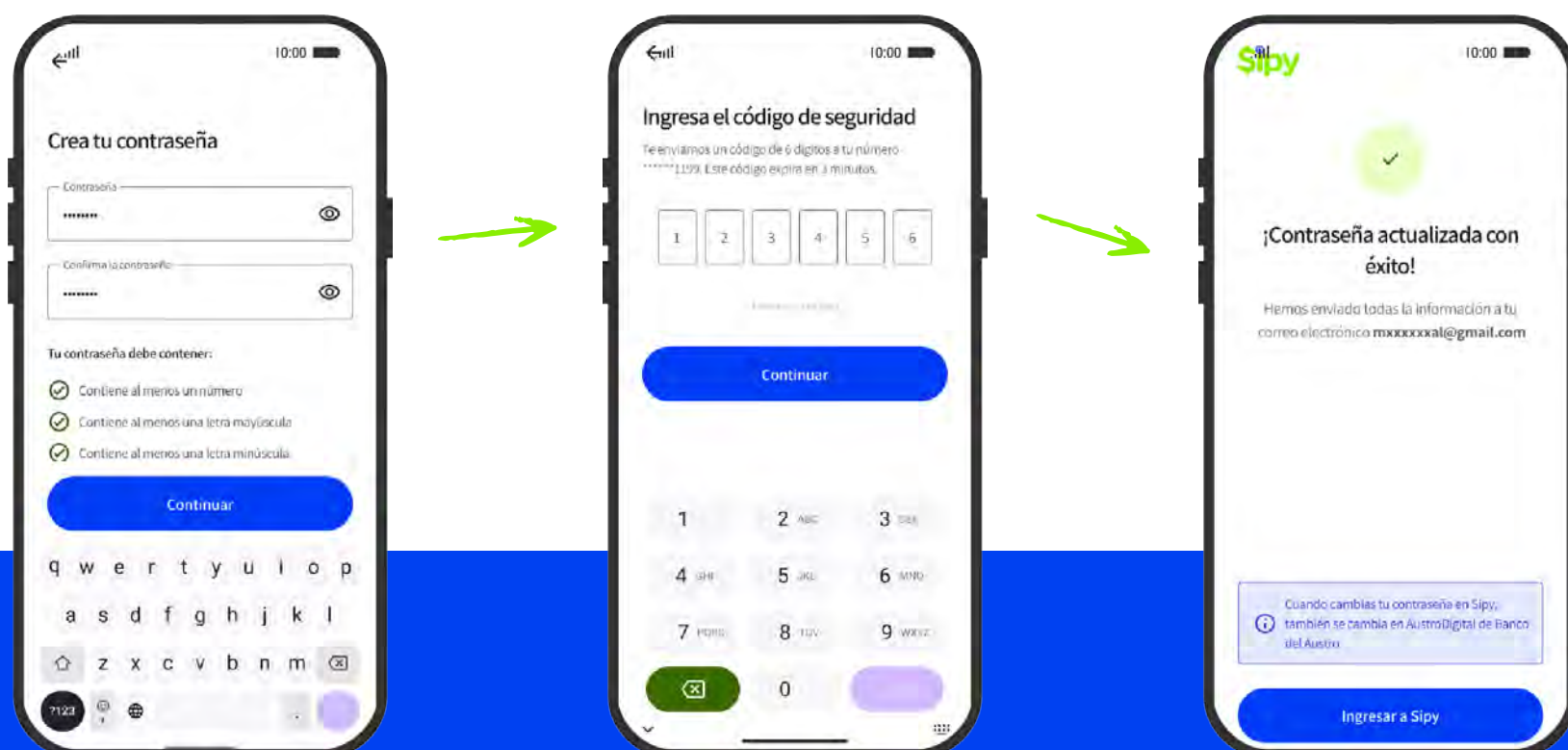
- 2 Acepta la política de datos personales y digita tu cédula de identidad



3 Validaremos tu identidad con la imagen que capturemos de tu rostro



4 Procede a cambiar tu contraseña e ingresar el código de seguridad para concluir el proceso



¿Olvidé mi usuario, cómo la recupero?

Puedes visualizar tu usuario de forma rápida y segura

1 Selecciona “Ingresar” y luego “¿Olvidaste tu usuario?”

The screenshot shows the login screen titled "Inicia sesión". It includes a note: "Para ingresar, usa el mismo usuario y contraseña de AustroDigital o Banca Virtual del Banco del Austro." Below this are input fields for "Usuario" and "Contraseña", each with a link: "¿Olvidaste tu usuario?" and "¿Olvidaste tu contraseña?". At the bottom, there is a "Iniciar Sesión" button and a link for "¿Eres nuevo? Regístrate".

2 Acepta la política de datos personales y digita tu cédula de identidad

The screenshot shows the "Política de datos personales" screen. It contains text about data protection and a link to the full policy: "Revisar más detalles en nuestra Política de Privacidad y Protección de datos Personales". A blue "Continuar" button is at the bottom.

The screenshot shows the screen titled "Ingresa tu número de cédula de identidad". It has a text input field for the ID number, which contains "1325369874". Below the field is a blue "Continuar" button and a numeric keypad.

3 Ingresa el código de seguridad que te enviamos a tu celular para visualizar tu usuario

The screenshot shows the screen titled "Ingresa el código de seguridad". It states: "Te enviamos un código de 6 dígitos a tu número *****1199. Este código expira en 3 minutos." Below this is a 6-digit input field and a blue "Continuar" button. A numeric keypad is at the bottom.

The screenshot shows the screen titled "Revisar tu usuario". It displays "Tu usuario es:" followed by the masked ID "GZ****a2". A blue "Mostrar" button is at the bottom.

The screenshot shows the same "Revisar tu usuario" screen, but now the full user ID "GZambra2" is visible. A blue "Copiar" button is at the bottom.

¿Puedo tener SIPY si no tengo cuenta bancaria?

Al registrarte en Sipy, se crea automáticamente una cuenta básica en Banco del Austro si aún no tienes una activa. Para crear la cuenta básica del Banco del Austro solo necesitas indicar tus datos de identificación y contacto. La cuenta básica tiene un límite de saldo de hasta 4 salarios básicos unificados por normativa de la Superintendencia de Bancos.

¿Cómo retiro mi dinero de la cuenta SIPY?

Sigue los siguientes pasos:

- 1** Opción retirar
- 2** Se desplegará todas las opciones como lo puedes retirar
- 3** Dependiendo de los límites transaccionales de cupos por tipo de cuenta y canal, será el monto máximo que puedes retirar
- 4** Puedes usar uno de los canales electrónicos de tu preferencia de Banco del Austro para retirar en efectivo. Revisa mas información y ubícalos en: <https://www.bancodelaustro.com/principal/canales-de-atencion>

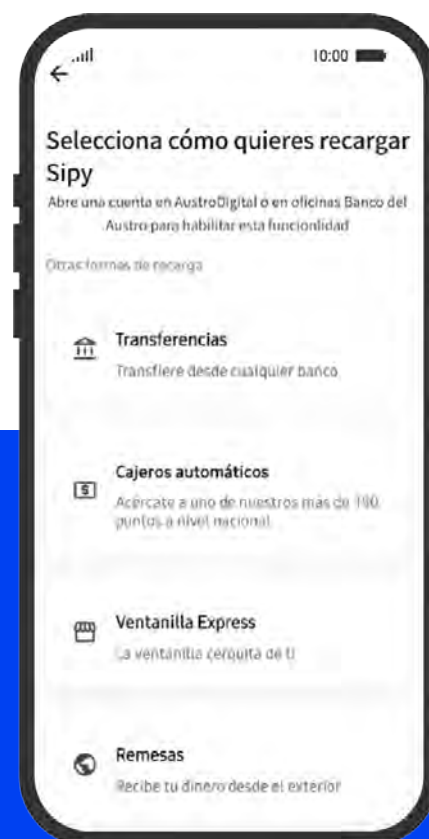


Recargas y Saldos

¿Cómo recargo mi saldo en SIPY?

Puedes recargar de las siguientes formas:

- 1** Desde otra cuenta de Banco del Austro
- 2** Por transferencias desde otras instituciones financieras
- 3** Depósitos desde Cajeros automáticos, agencias y Corresponsales no bancarios de Banco del Austro
- 4** Generando una remesa/giro desde el exterior hacia tu cuenta de ahorros asociada a la aplicación
- 5** Dependiendo de los límites transaccionales de cupos por tipo de cuenta y canal, será el monto máximo que puedes depositar
- 6** Puedes usar uno de los canales electrónicos de tu preferencia de Banco del Austro para depositar en tu cuenta. Revisa mas información y ubícalos en: <https://www.bancodelaustro.com/principal/canales-de-atencion>



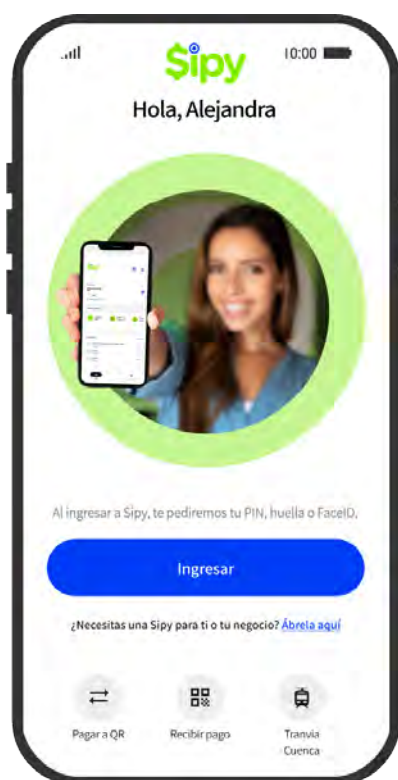
Pagos y Cobros

¿Cómo pago con SIPY?

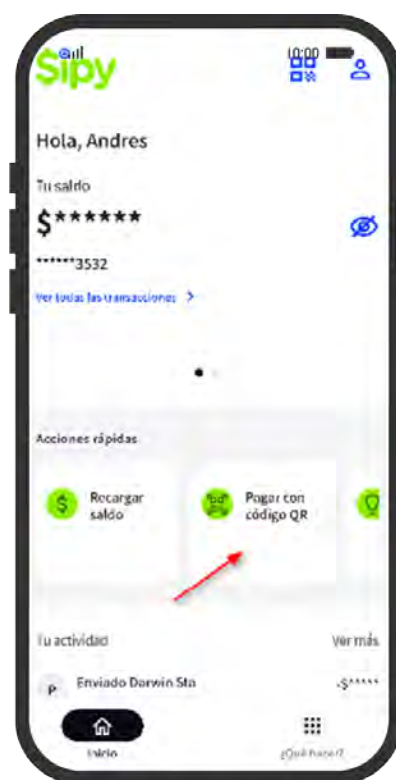
Puedes pagar por medio de un QR, por contactos o por link.

QR

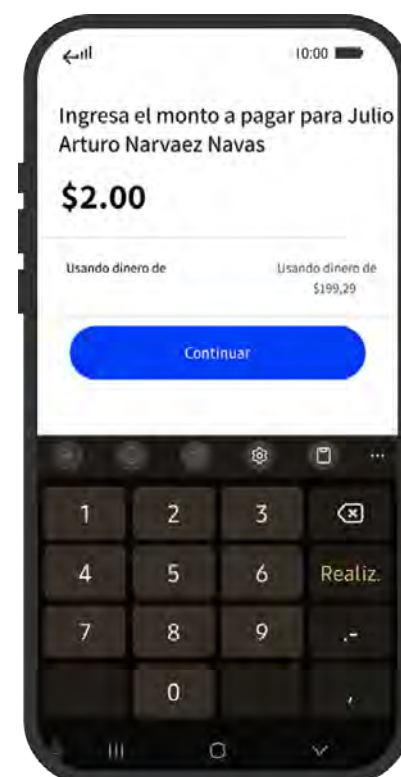
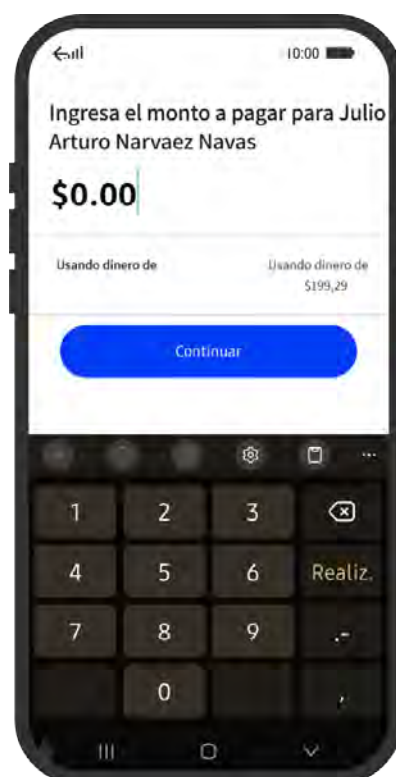
1 Ingresa a Sipy



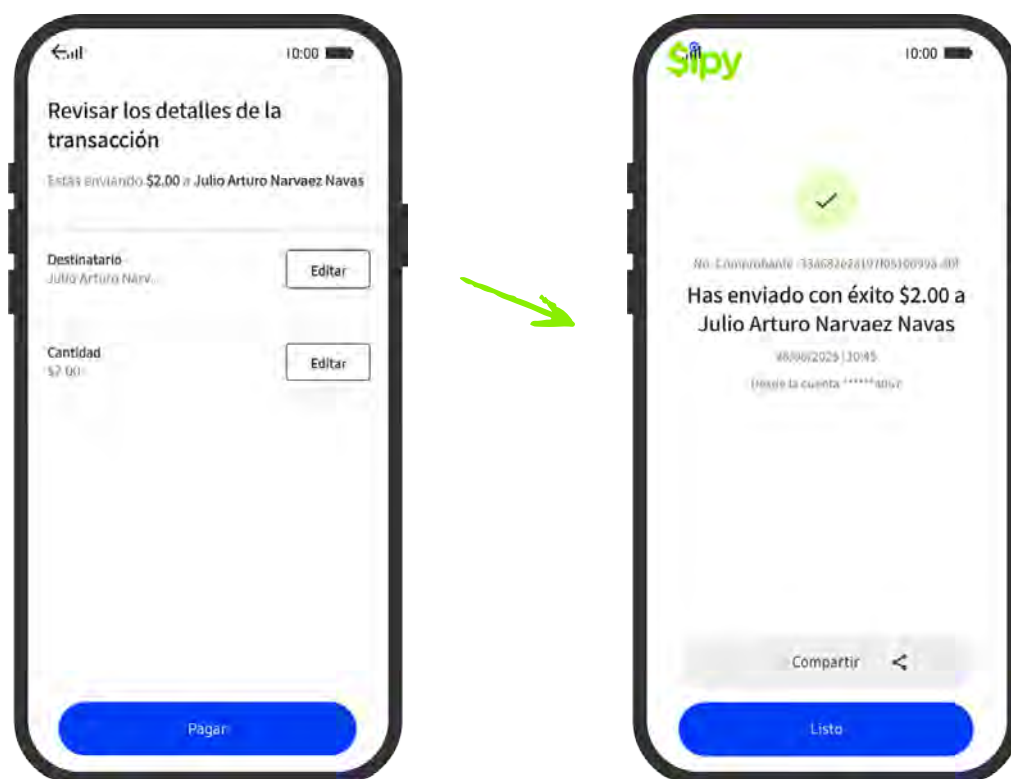
2 Escanea el QR usando "Pago con código QR"



3 Ingresa el monto a pagar. No olvides verificar que el nombre corresponda a la persona o negocio que estas pagando

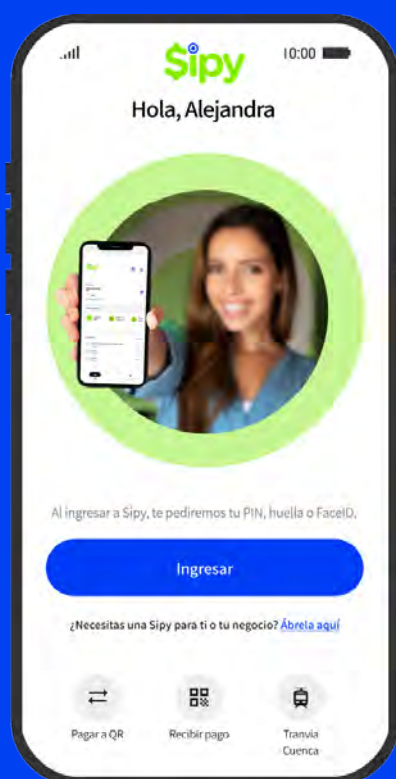


4 Pulsa “Pagar” y ¡Listo! Tu pago se ha realizado con éxito. Puede mostrar o compartir tu comprobante

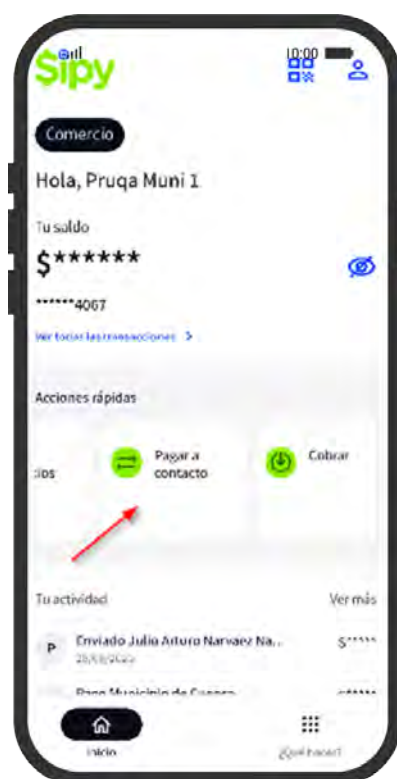


Por contacto

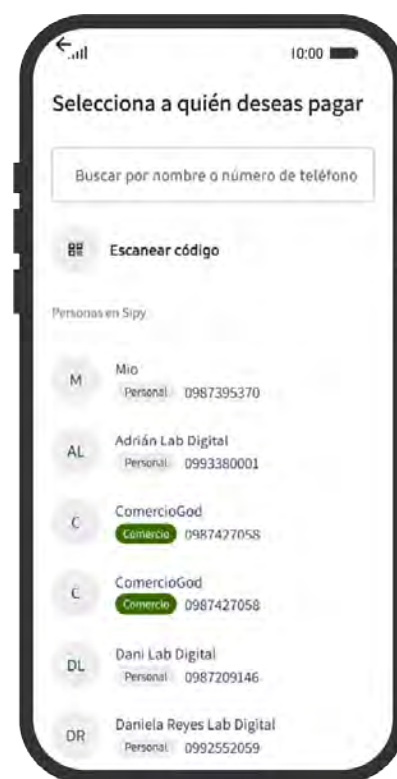
1 Ingresa a Sipy



2 Selecciona “Pago a contacto”

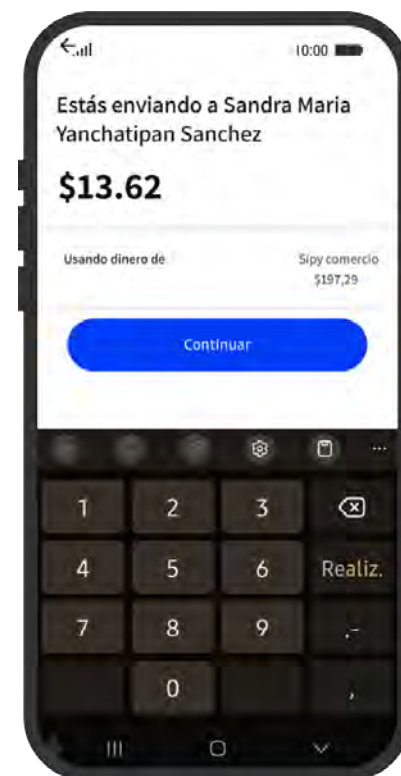
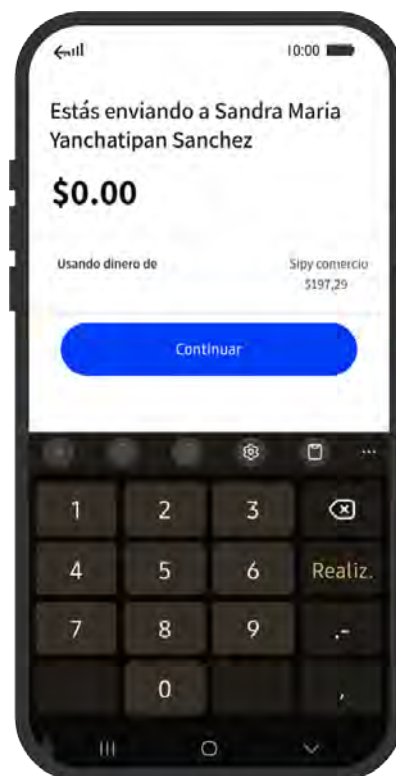


3 Te mostrará la lista de contactos en tu teléfono de las personas que tengan Sipy activado

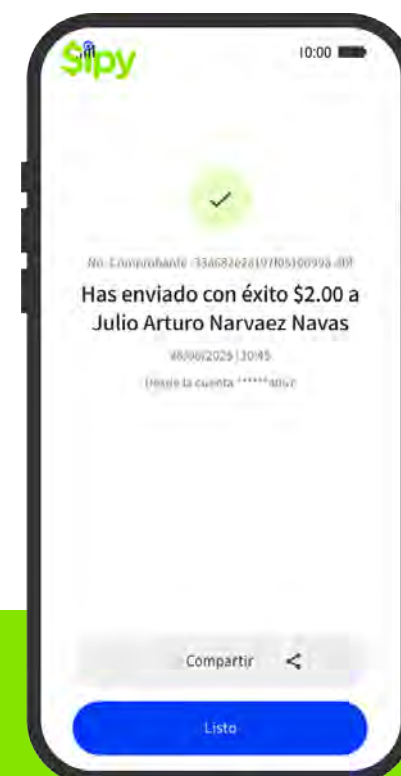


4 Selecciona al contacto a pagar

Ingresa el monto a pagar

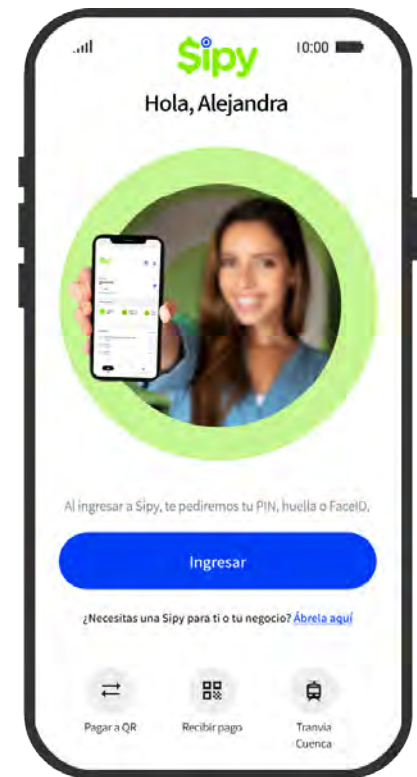
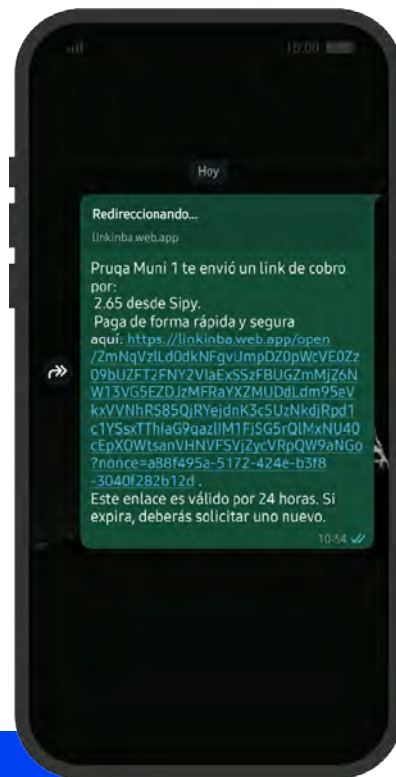


5 Pulsa "Pagar" y ¡Listo! Tu pago se ha realizado con éxito. Puede mostrar o compartir tu comprobante.

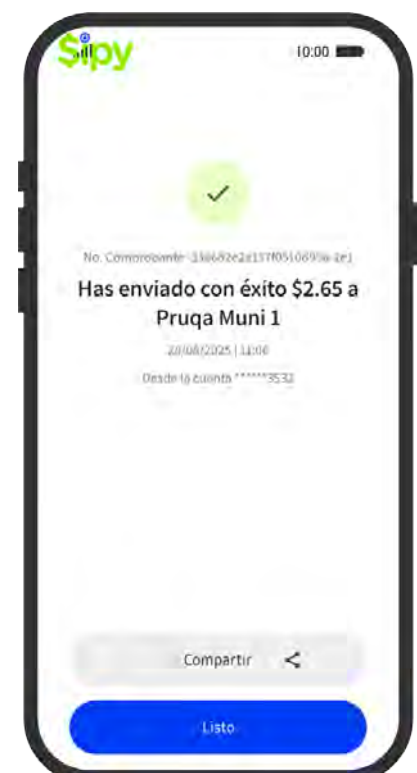
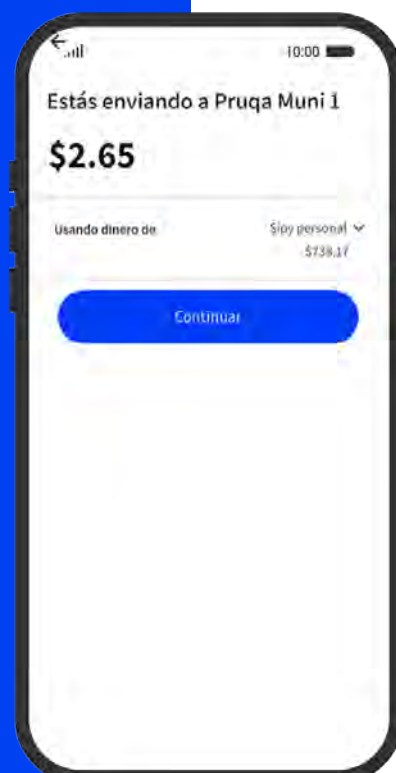
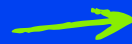
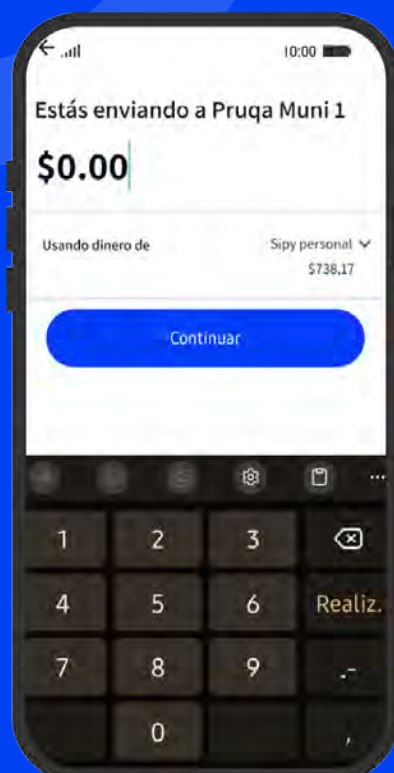


Por Link

- 1** Haz clic en el link que te compartieron.
- 2** El enlace te direccionará a Sipy para confirmar el pago



- 3** Ingresa el monto a pagar o confirma que el valor sea el correcto



- 4** Pulsa "Pagar" y ¡Listo! Tu pago se ha realizado con éxito. Puede mostrar o compartir tu comprobante.

¿Cuánto tarda en llegar el dinero?

El pago con Sipy es inmediato. Una vez hecho el pago puedes revisar tus movimientos para confirmarlo.

¿Cuál es el monto máximo de envío y recepción de dinero por mes?

El monto máximo de envío por mes depende si la cuenta de cliente con el Banco del Austro es básica o transaccional. Para cuentas básicas es de \$3.000, y para cuentas transaccionales es de \$10.000. El sistema alerta cuando el usuario va a sobrepasar ese límite.

Pago de Servicios

¿Qué servicios puedo pagar en SIPY?

Actualmente se encuentran disponibles los servicios relacionados a la ciudad de Cuenca:

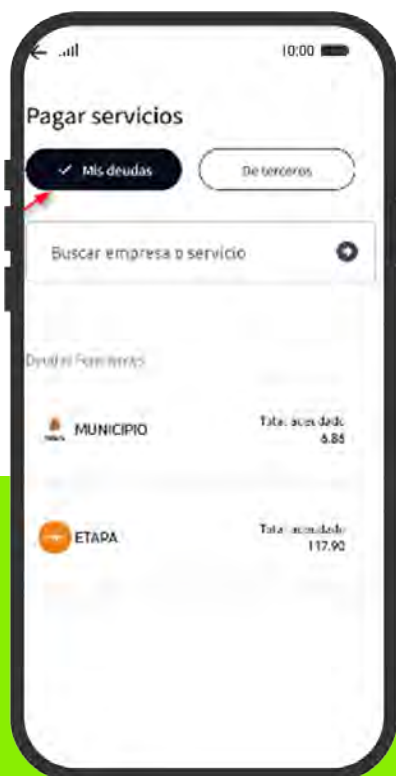
- Pago de impuestos y servicios de municipio de Cuenca
- Pago en Etapa: telefonía fija, internet y agua potable
- Pago de servicios de EMOV (RTV, Multas, impuestos y certificado de no adeudar)

¿Cómo pago mis servicios con Sipy?

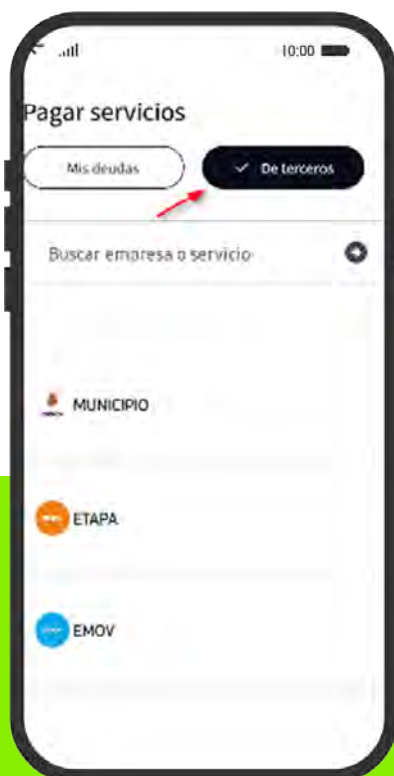
- 1 Ingresa a Sipy
- 2 Selecciona "Pagar servicios"



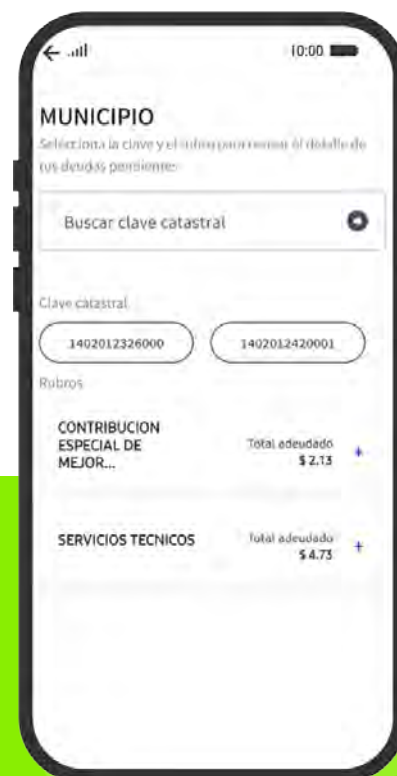
3 Selecciona si es una deuda enlazada a tu número de cédula o es la deuda de un tercero



4 Selecciona la empresa que deseas pagar



5 Ingresa el código solicitado y toca el botón "Consultar". Si es una cuenta tuya, se mostrarán directo las deudas pendientes



6 Selecciona el valor que deseas pagar y toca el botón "Pagar"



7 ¡Listo! Tu deuda está pagada con éxito



¿Recibiré un comprobante de la empresa municipal por pagar mis servicios?

Sí, en tu correo recibirás el comprobante por parte del Municipio de Cuenca y Etapa que confirma el pago de tu deuda.

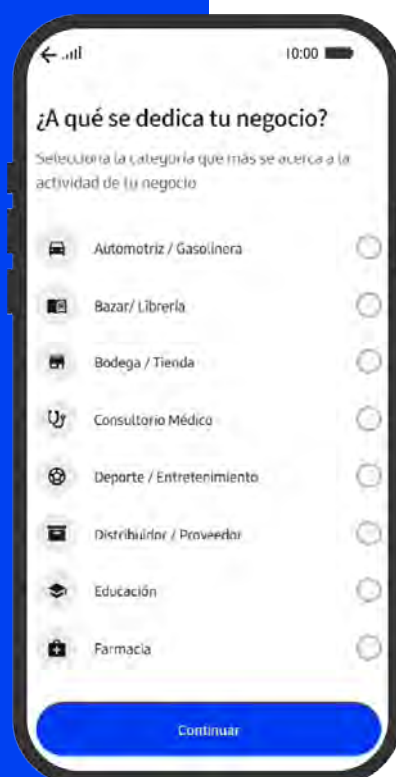
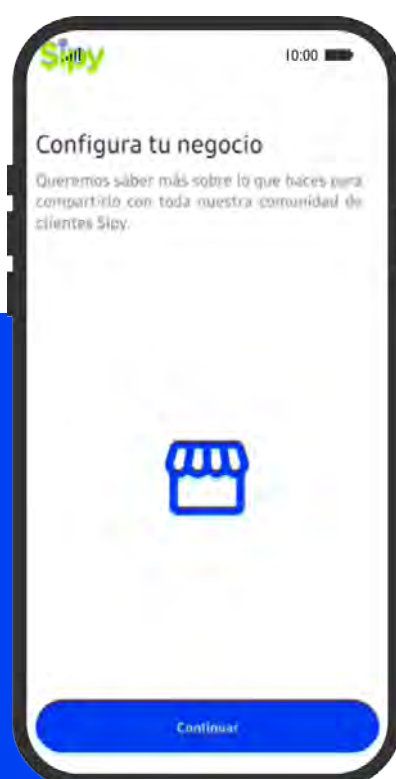
¿Sipy cobra una comisión por pagar un servicio?

En esta primera versión, los servicios a pagar en Sipy no tienen costo

Negocios con Sipy

¿Cómo registro mi negocio en SIPY?

Durante tu proceso de registro en Sipy Negocio , te pediremos el nombre de tu negocio, la categoría a la que pertenece y la dirección.



¿Tiene costo usar SIPY como comercio?

No, crear tu Sipy para tu negocio no tiene ningún costo.

¿Necesito una nueva app si tengo un negocio?

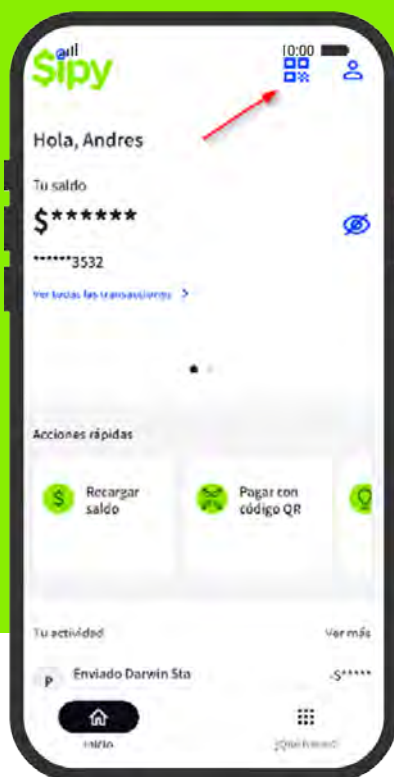
No, el usuario utiliza la misma app, pero debe crear una cuenta separada con la información pertinente del negocio (ej. dirección, actividad económica, etc.)

¿Qué funcionalidades existen para un negocio vs. persona?

Más adelante se implementarán funcionalidades diferenciadoras para comercios como manejo de sucursales, pago de nómina, reportes, control de transacciones, entre otras

¿Cómo genero un código QR?

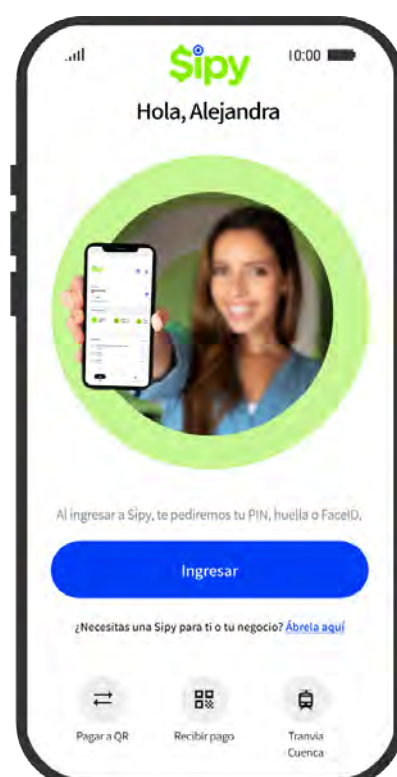
Al ingresar a SIPY, verás un ícono de QR en la parte superior derecha de la pantalla de inicio. Al tocarlo, se mostrará el QR de tu cuenta. Puedes enseñárselo o compartirlo con la persona que te va a pagar



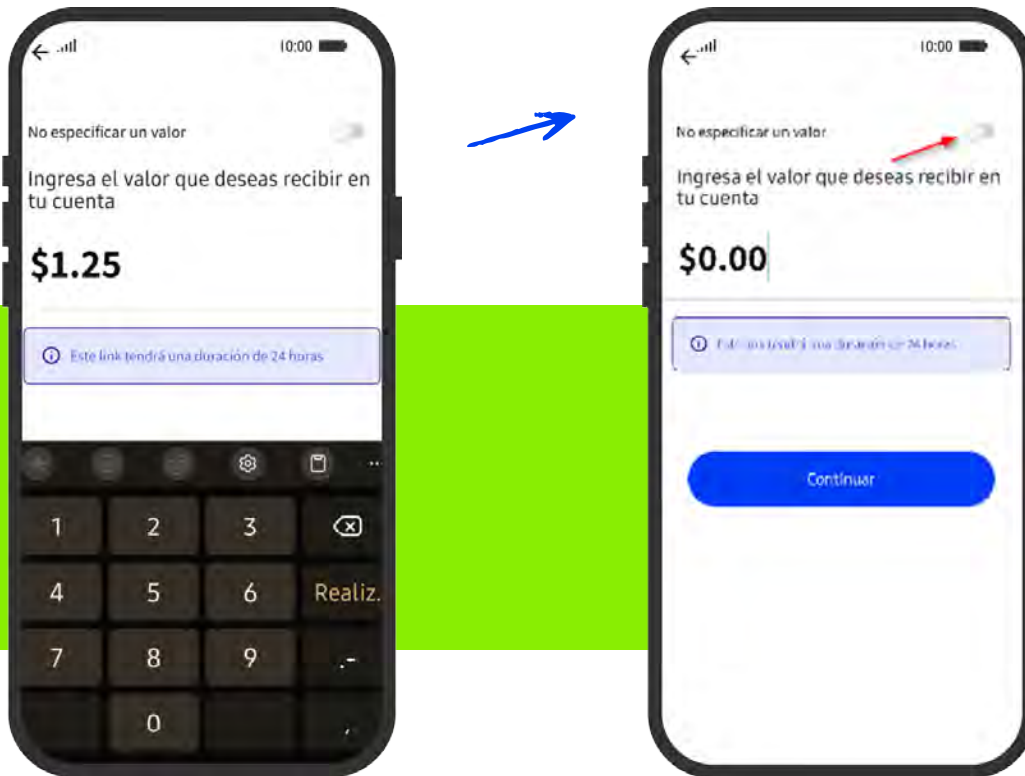
Si tienes un negocio, no olvides imprimirlo y colocarlo en un lugar visible para que cobrar sea aún más fácil

¿Cómo envío un link de cobro?

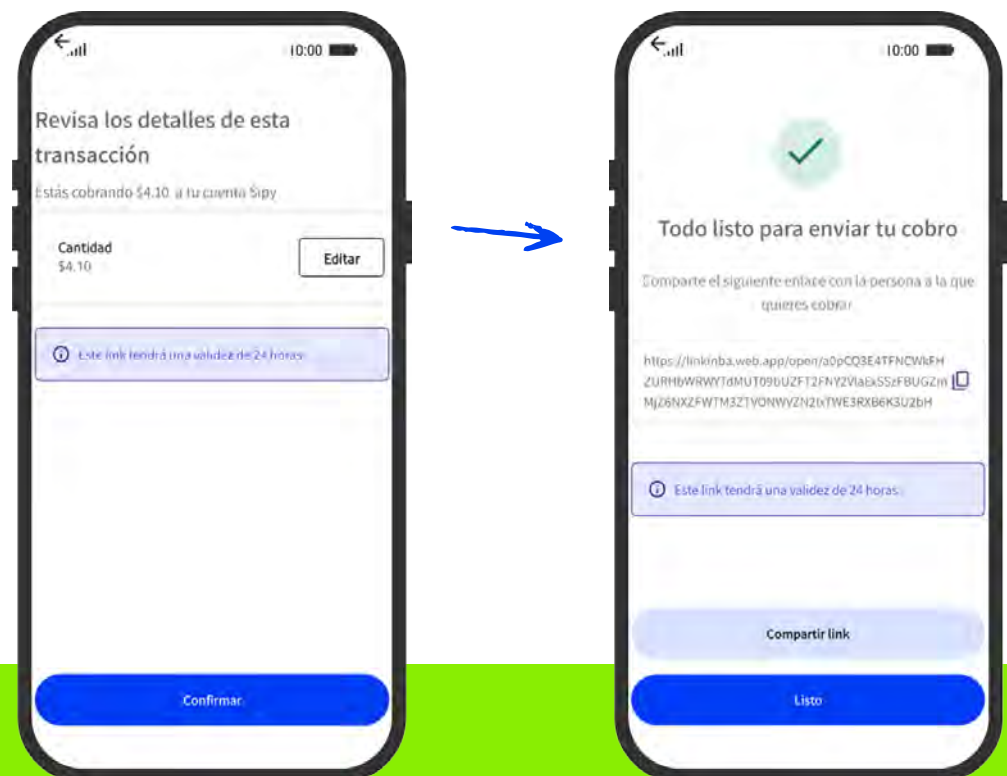
- 1 Ingresa a Sipy
- 2 Selecciona "Cobrar"



3 Ingresa el valor que necesitas cobrar. También, puedes no especificar el valor si no lo necesitas



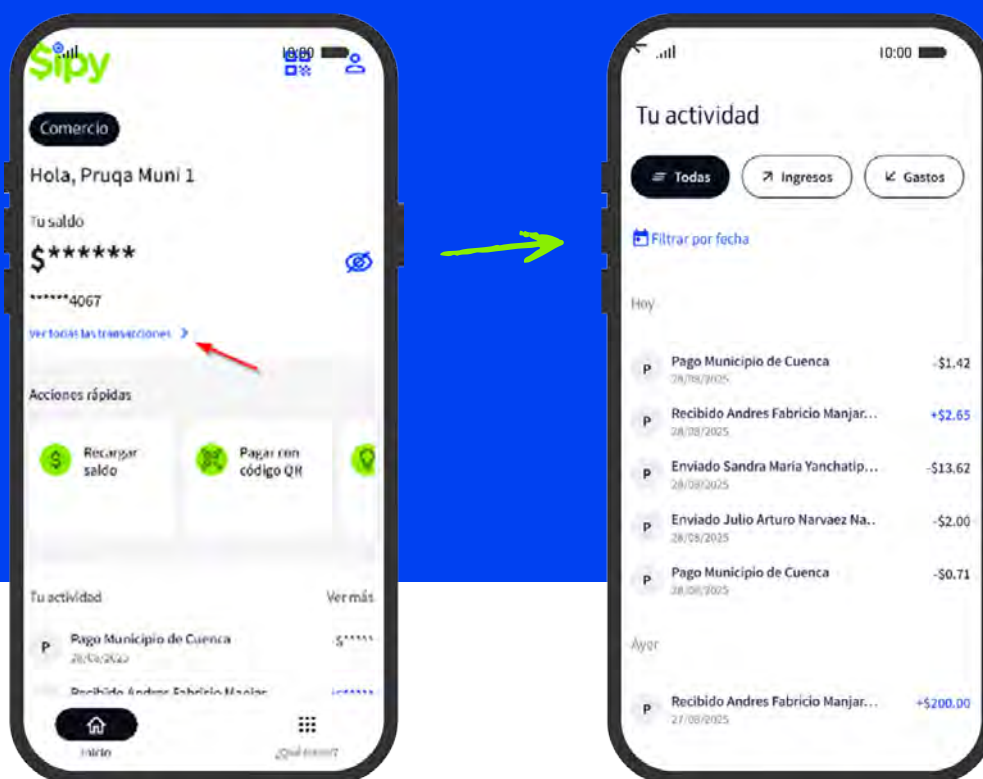
4 Confirma que los datos estén correctos



5 ¡Listo! Copia o comparte el link a la persona a la que quieres cobrar, el cual tendrá una validez de 24 horas

¿Dónde veo mis cobros?

Puedes ver el listado de tus movimientos al ingresar a Sipy y en el botón “Ver todas las transacciones”.



Seguridad

¿Mi dinero está seguro en una cuenta SIPY?

Tu dinero permanece en una cuenta de ahorro de Banco del Austro, por lo que se cuenta con el respaldo y solvencia de esta institución, además del seguro de depósitos (COSEDE).

¿Qué pasa si pierdo mi celular?

Tu cuenta SIPY está segura, aunque pierdas el celular. Solo tú puedes acceder con tu clave. Apenas tengas un nuevo equipo, descarga la app e inicia sesión, para deslazarla por completo de tu anterior equipo.

En caso de querer bloquear tu Sipy, debes llamar al [call center](#) del Banco del Austro mediante el número 02 3828750.

¿Cuáles son los canales oficiales de Sipy?

Estamos aquí para ayudarte. Escribenos, mándanos un mensaje o llámanos. Siempre te vamos a responder con buena vibra.

[Sitio web de nuestros canales oficiales](#)

Correo electrónico: sipy@baustro.fin.ec

Call Center: 02 3828750

Redes sociales Banco del Austro: Facebook, Instagram, X, Tiktok, LinkedIn, Youtube

Otros medios: Contáctanos también a través de las líneas de reclamo de Banco del Austro Whatsapp

\$ippy™