



MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL

GESTIÓN DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	2 de 41		

RESTRINGIDA

TABLA DE CONTENIDO

1.	DEFINICIÓN DEL SERVICIO.....	5
2.	BENEFICIOS.....	5
3.	REGLAMENTACIÓN GENERAL.....	6
4.	RESPONSABILIDADES DE LOS ACTORES	7
4.1.	DE LA ENTIDAD	7
4.2.	DE LA RED COOPCENTRAL	9
4.3.	DEL ASOCIADO/CLIENTE	9
5.	CARACTERÍSTICAS DEL MULTIPORTAL.....	10
5.1.	MÓDULO DE REGISTRO	10
5.2.	MÓDULO TRANSACCIONAL	10
5.3.	MÓDULO ADMINISTRATIVO	11
6.	REQUISITOS PARA UTILIZAR EL SERVICIO DE PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL	11
6.1.	POR PARTE DEL ASOCIADO/CLIENTE.....	11
6.2.	POR PARTE DE LA ENTIDAD.....	12
7.	CONDICIONES OPERATIVAS DEL PORTAL TRANSACCIONAL Y/ BANCA MÓVIL	12
7.1.	MÓDULO DE REGISTRO	12
8.	MÓDULO TRANSACCIONAL	14
8.1.	TRANSACCIONES SIN TARJETA.....	14
8.1.1.	Condiciones del servicio.....	14
8.1.2.	Transacciones Sin Tarjeta en Efecty	15
8.1.2.1.	Proceso de enrolamiento en Efecty	16
8.1.2.2.	Operaciones en Efecty	16
8.1.2.3.	Topes Transaccionales	17
8.1.2.4.	Transacciones Sin Tarjeta en Cajeros Automáticos de Servibanca	18

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	3 de 41		

RESTRINGIDA

8.2. PRODUCTOS	18
8.2.1. Consulta de movimientos	19
8.2.2. Personalización de productos	19
8.2.3. Tarjeta de crédito	19
8.2.4. Condiciones del servicio.....	19
8.2.5. Operaciones con la tarjeta de crédito.....	20
8.2.5.1. Avances.....	20
8.2.5.2. Pago de Tarjeta	21
8.2.5.3. Bloqueos de la tarjeta	21
8.2.6. Códigos QR.....	21
8.2.6.1. Condiciones del servicio.....	21
8.3. PAGOS Y TRANSFERENCIAS.....	22
8.3.1. Inscripción de cuentas destino	22
8.3.2. Realizar transferencia de fondos.....	23
8.3.3. Recepción de transferencias interbancarias.....	24
8.3.4. Pago de obligaciones	24
8.3.5. Programación de pagos y/o transferencias	25
8.3.6. Soporte transaccional.....	26
8.3.7. Transfiya.....	26
8.3.7.1. Tipos de Transferencias	26
8.3.7.2. Condiciones del servicio.....	26
8.3.7.3. Topes Transaccionales	28
8.3.8. TRANSFERENCIAS ENTRE CÓDIGOS DE PRODUCTO (CP).....	28
8.3.9. PAGOS/COMPRAS POR PSE.....	29
8.4. SOLICITUD DE DOCUMENTOS	30
8.5. BLOQUEOS	30

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	4 de 41		

RESTRINGIDA

8.5.1. Requisitos para el bloqueo y desbloqueo de tarjetas	30
8.5.2. Requisitos para el bloqueo y desbloqueo de servicios	31
8.5.2.1. Bloqueo por ingreso errado de la clave	31
8.6. MIS DATOS	32
8.6.1. Cambio de clave	32
8.6.2. Cambiar imagen y frase antiphishing	33
8.7. RECUPERACIÓN DEL USUARIO Y DE LA CLAVE	33
8.8. CIERRE DE SESIÓN	34
9. MÓDULO ADMINISTRATIVO	34
9.1. Funcionalidades del módulo administrativo	34
9.2. Condiciones para el acceso	35
10. COSTOS DEL SERVICIO	35
11. SEGURIDAD	36
12. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD	37
13. TERMINOLOGÍA	40

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	5 de 41		

RESTRINGIDA

1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El Portal Transaccional y Banca Móvil son canales electrónicos no presenciales dirigidos a personas naturales, para que pueden administrar integralmente sus productos y realizar transacciones financieras con facilidad, seguridad y agilidad, a través de internet.

2. BENEFICIOS

Para el Asociado/Cliente

- * Permite realizar operaciones las 24 horas al día, los 7 días a la semana, desde cualquier computador que tenga acceso a internet.
- * Solo necesita tener un producto activo con su entidad, para hacer uso del Portal Transaccional y/o Banca Móvil.
- * Posibilidad de realizar operaciones de carácter Intracooperativas/Intercooperativas Interbancarias, pagos o compras por PSE y en redes aliadas.
- * Notificación de transacciones mediante mensajes de texto.
- * Reducción del tiempo empleado en la gestión de trámites con su entidad o con el sector financiero.
- * Monitoreo permanente de las operaciones, disminuyendo la ocurrencia de fraudes.

Para la entidad

- * Optimizar y ampliar el portafolio de asociados/clientes, mediante la inclusión de nuevos segmentos de mercado.
- * Centralización de la plataforma transaccional en la Red, generando economías de escala.
- * Bajos requerimientos técnicos.
- * Soporte y mantenimiento de los canales, a cargo de la Red.
- * Niveles de Seguridad acordes con la normatividad vigente de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- * Evitar la contratación con proveedores para realizar desarrollos propios y por ende largos períodos de tiempo para su implementación.
- * Aprovechar los convenios que tiene el Banco Cooperativo Coopcentral con diferentes entidades, para ofrecer nuevos servicios financieros.
- * Reglas de Negocio parametrizables.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	6 de 41		

RESTRINGIDA

3. REGLAMENTACIÓN GENERAL

Circular Básica Jurídica CE 29 de 2014: Parte I/Título II/Capítulo I: “Requerimientos Mínimos de Seguridad y Calidad para la Realización de Operaciones”.

Ley Estatutaria 1581 de octubre 17 de 2012: Tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Ley 1266 de diciembre 31 de 2008: Disposiciones generales del Habeas Data y regulación del manejo de la información contenida en bases de datos personales.

Ley 1581 de octubre 17 de 2012: Disposiciones generales para la protección de datos personales.

Decreto 1377 de junio 27 de 2013: Este decreto tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Circular externa 048 de Diciembre 22 de 2006: Adiciona el capítulo XXIII a la circular 100 de 1.995: En materia exclusiva de administración de Riesgo Operativo (RO).

Circular externa 100, de 1995 Básica Contable y Financiera: Contiene el capítulo XXIII “Reglas relativas a la administración del Riesgo Operativo”.

Artículo 65 de la resolución 1732 de 2007 Comisión de Regulación de Comunicaciones: Capítulo VI “Nuevo régimen de protección de los derechos de los suscriptores y usuarios de redes y servicios de telecomunicaciones:

Resolución 2229 de 2009, parágrafo 3°: “Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) deberán consultar y obtener la autorización expresa del usuario respecto del uso de su información personal con fines comerciales y/o publicitarios, antes de activar la posibilidad del envío y recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), quien deberá prestar su consentimiento de manera expresa e inequívoca para estos efectos”.

Circular externa 006 de 2019: expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, donde Imparte instrucciones relacionadas con la seguridad y calidad para la realización de operaciones mediante códigos QR.

Estándar internacional para aceptar pagos EMVCo LLC, versión 1.0 EMV® QR Code Specification for Payment Systems (EMV QRCPS) Merchant-Presented Mode, emitido en julio de 2017.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	7 de 41		

RESTRINGIDA

4. RESPONSABILIDADES DE LOS ACTORES

4.1. DE LA ENTIDAD

- * La entidad deberá mantener actualizada la información de la base de datos de los Asociados/ Cliente, especialmente del correo electrónico y número de celular para la notificación del código de seguridad. En caso de no tener actualizada la información de los Asociados y/o Clientes, la Red no se hace responsable de la gestión realizada con esos datos.
- * La entidad Participante deberá informar a sus Asociados/Clientes los términos y condiciones para el uso del Portal Transaccional y/o Banca Móvil a través de su página Web o por los medios de comunicación, que defina la entidad Participante.
- * Es responsabilidad de la entidad Participante capacitar adecuadamente a los Asociados/Clientes sobre el manejo de las funcionalidades que posee el Portal Transaccional y/o Banca Móvil.
- * La entidad Participante deberá contar con la autorización previa y expresa (por escrito o en medio electrónico) de los Asociados/Clientes para recibir notificaciones de SMS y correos electrónicos relacionados con la prestación del servicio de Portal Transaccional y/o Banca Móvil, así como de la Transacción Sin Tarjeta.
- * Mantener actualizada la base de datos con la información de los destinatarios que hayan autorizado el envío notificaciones de mensajes de texto y correos electrónicos.
- * Seguir las recomendaciones de la Red en cuanto a la forma de operar y seguridades del servicio del Portal Transaccional y/o Banca Móvil y de las funcionalidades inherentes a estos canales virtuales.
- * Disponer de equipos que cumplan los requerimientos técnicos y de seguridad informados por la Red.
- * No permitir que terceras personas conozcan las claves de administradores, siendo responsabilidad de La Entidad el uso que hagan de ellas.
- * Implementar los procedimientos establecidos el manual de uso de los servicios que para el efecto defina la Red, así como las modificaciones y actualizaciones.
- * Retirar inmediatamente de las bases de datos la información para el envío de notificaciones de mensajes de texto y correos electrónicos, a los Asociados/Clientes que así lo soliciten.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	8 de 41		

RESTRINGIDA

- * Suministrar a la Red de manera oportuna la información de los Asociados/Clientes, cuando sea requerida por la Red, con el fin de resolver peticiones, quejas, reclamos, y controversias.
- * La Entidad es la responsable de autorizar o denegar las operaciones realizadas por sus Asociados/Clientes con base en el saldo o cupo disponible que posea en su(s) cuenta(s), conforme a los reglamentos de cada producto.
- * Todas las operaciones y comisiones generadas por las transacciones realizadas por el Asociado/Cliente en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil, serán debitadas en línea de la cuenta que este tenga activa en la entidad, porque que es la entidad quien define si se genera cobro de comisión o no al Asociado/Cliente.
- * Las transferencias de fondos Intracooperativas, Intercooperativas e Interbancarias, así como los pagos de obligaciones o de facturas deben ser aplicadas en línea a la cuenta del Asociado/Cliente.
- * Implementar internamente los procedimientos concertados con la Red, para el proceso de compensación y conciliación.
- * Efectuar diariamente el proceso de conciliación de la compensación de Transacciones Interbancarias, PSE e Intercooperativas.
- * Pagar a la Red las obligaciones económicas que se desprendan del Contrato, de acuerdo con la circular de tarifas definida por el Consejo de Administración.
- * Asumir el riesgo de fraude y todos los demás riesgos de la operación del negocio para ello debe contar con sistemas de prevención, control y seguridad que enfrenten los riesgos de fraude vinculados a vulnerabilidades en el área administrativa, física, lógica y de comunicaciones de la entidad.
- * Responsabilizarse de los fraudes, así como de los fraudes que se realicen a través de los medios y canales suministrados por la Red.
- * Establecer mecanismos de prevención y control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – LA/FT.
- * Responsabilizarse de cualquier petición, queja, reclamo, demanda o controversia que inicie cualquier persona, originada por las operaciones que autorice su tercero autorizador, así como cualquier pérdida de información o de datos de sus Asociados/Clientes producto de la prestación de este servicio, que le ofrece su tercero autorizador, manteniendo indemne en todo evento a la Red.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	9 de 41		

RESTRINGIDA

4.2. DE LA RED COOPCENTRAL

- * Asesorar a la entidad sobre los requerimientos necesarios para la conectividad a la Red que le prestará el servicio de Portal Transaccional y/o Banca Móvil.
- * Garantizar el soporte técnico y mantenimiento del Portal Transaccional y/o Banca Móvil las 24 horas, durante los 365 días del año.
- * Dar a conocer oportunamente al Participante las Guías de Operación y demás documentación relacionada con el servicio de Portal Transaccional y/o Banca Móvil.
- * Capacitar a los empleados que la entidad designe en procesos, procedimientos y herramientas relacionadas con el manejo y buen uso del Portal Transaccional y/o Banca Móvil.
- * Aplicar las sanciones definidas a las Entidades Participantes en el Reglamento del Sistema Pago de Bajo Valor de Visionamos.
- * Implementar las medidas tendientes a garantizar la seguridad del Portal Transaccional y/o Banca Móvil, de acuerdo con las disposiciones legales.
- * Implementar mecanismos de monitoreo que permitan generar las alertas por la no disponibilidad de la comunicación y la no conexión entre los sistemas.
- * Contar con mecanismos de control de riesgo operativo y de fraude, de los procesos informáticos bajo su responsabilidad.
- * Coordinar que el pago del valor de la posición neta a las Entidades de la Red Otras Redes y/o Redes Aliadas que registraron un valor a favor, se realice dentro de los horarios establecidos en el Reglamento del Sistema de Pago de Bajo Valor Visionamos.

4.3. DEL ASOCIADO/CLIENTE

- * El Asociado/Cliente debe velar por el uso y resguardo de sus claves personales y procurar realizar sus operaciones y/o transacciones desde equipos seguros.
- * El Asociado/Cliente es responsable de tomar las medidas de seguridad necesarias para precaver virus y/o otros actores nocivos que circulan por Internet en los equipos y/o celular que el Asociado/Cliente utilice.
- * El Asociado/Cliente verificará la información antes de realizar sus operaciones y/o transacciones para evitar inconsistencias toda vez que los registros electrónicos que se generen bajo la clave, firma digital, firma electrónica y/o seguridades adicionales, serán prueba de sus operaciones y/o transacciones.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	10 de 41		

RESTRINGIDA

- * Es responsabilidad del Asociado/Cliente verificar la exactitud de la información que suministre para hacer uso de los servicios del Portal Transaccional y/o Banca Móvil, tales como números de cuenta, números de recibos, valor de los recibos, entre otros.
- * Inscribir y actualizar en la entidad a través de los mecanismos establecidos por ella, el correo electrónico y el número del celular desde el cual se podrán generar mensajes de texto para realizar las operaciones y/o transacciones, recibir los servicios y suministrar la información que la entidad le solicite.
- * Cambiar su clave cada vez que el sistema lo alerte. De igual forma la podrá modificar en cualquier momento.
- * Seguir las recomendaciones formuladas por la entidad en cuanto a forma de operar y seguridades del servicio del Portal Transaccional y/o Banca Móvil.
- * Actualizar sus datos en la entidad para que pueda recibir las comunicaciones oportunamente y utilizar el canal y sus productos sin interrupciones.

5. CARACTERÍSTICAS DEL MULTIportal

El Multiportal de la Red Coopcentral cuenta con varios módulos, un módulo de Registro, un módulo Transaccional para uso de los asociados/clientes y un módulo Administrativo para uso de la entidad Participante.

5.1. MÓDULO DE REGISTRO

Este módulo permite que los asociados/clientes se registren frente al sistema, con el fin de validar su identidad, para posteriormente realizar operaciones monetarias y no monetarias en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil.

5.2. MÓDULO TRANSACCIONAL

Este módulo permite realizar transacciones monetarias y no monetarias, tales como:

- * Consultar saldos y movimientos.
- * Realizar Pagos de obligaciones.
- * Realizar pagos y compras por PSE.
- * Transferencias Intracooperativas, Intercooperativas e Interbancarias.
- * Transferencias a Código de Producto.
- * Programación de pagos y transferencias.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	11 de 41		

RESTRINGIDA

- * Transferencias en línea por bajos montos a través de ACH Colombia mediante el servicio de TransfiYa.
- * Solicitudes de información, documentos, entre otros.
- * Bloqueos: De tarjeta débito y/o crédito, así como de los servicios asociados al Portal Transaccional y/o Banca Móvil.
- * Consulta de la información básica del asociado: Fecha de nacimiento, correo electrónico, número de celular, entre otra información.

Las diferentes funcionalidades del módulo Transaccional pueden ser consultadas por la entidad en la página Web de Visionamos / Documentación de la Red / Instructivo del Portal Transaccional y de Banca Móvil.

5.3. MÓDULO ADMINISTRATIVO

Este módulo permite la administración de los servicios necesarios para el uso Portal Transaccional y/o Banca Móvil, por parte de los Asociados/Clientes de la Entidad.

6. REQUISITOS PARA UTILIZAR EL SERVICIO DE PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL

6.1. POR PARTE DEL ASOCIADO/CLIENTE

- * Disponer de un dispositivo con acceso a Internet.
- * Para el Portal Transaccional tener instalado un navegador, con las siguientes características:
 - Mozilla Firefox versión 44.0.0 o superior.
 - Chrome 58.0.3 o superior.
 - Microsoft Edge 38.14393.1066.0.
 - Microsoft Edge HTML 14.14393 o superiores.
- * Para usar la Banca Móvil, el celular deberá contar con las siguientes versiones:
 - Si tiene sistema operativo Android, deberá tener versión 5.1 en adelante.
 - Si tiene sistema operativo IOS, el celular deberá tener versión 9.0 en adelante.
- * Tener un producto activo en la entidad que permita realizar débitos, de acuerdo con las políticas para el manejo de los productos.
- * Tener una cuenta de correo electrónico y un número de celular registrado en la entidad para recibir el código de seguridad, cuando realice transacciones monetarias y no monetarias.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	12 de 41		

RESTRINGIDA

- * Para la App. Móvil, haber descargado la aplicación de Banca Móvil de la Red Coopcentral.
- * Haber realizado el proceso de Registro en el Portal Transaccional y/o la Banca Móvil.

6.2. POR PARTE DE LA ENTIDAD

- * La entidad debe estar vinculada como Participante del Sistema de Pago de Bajo Valor Visionamos.
- * La entidad debe tener implementado un Portal Web.
- * Solicitar a la Red la creación del usuario administrador del Portal a través de la aplicación de Mesa de Ayuda y adjuntando el formato FMCI-0204 Solicitud para Creación, Eliminación y Novedades de Usuario Externo, esto con el fin de realizar las parametrizaciones iniciales para habilitar el registro e ingreso de los Asociados/Clientes al canal web y/o móvil.
- * Cargar a través del módulo de administración del Portal, los Términos y Condiciones de uso del Portal Transaccional y/o Banca Móvil, cuyo objetivo es que los Asociados/Clientes de la entidad puedan realizar el proceso de registro y acceso al canal.

7. CONDICIONES OPERATIVAS DEL PORTAL TRANSACCIONAL Y/ BANCA MÓVIL

7.1. MÓDULO DE REGISTRO

Módulo que permite que un Asociado/Cliente de una entidad vinculada a la Red se enrole en el servicio de Portal Transaccional y/o Banca Móvil con el fin de realizar transacciones monetarias y no monetarias, a través de internet. El proceso de Registro consta de varios pasos, los cuales se describen a continuación:

Ingreso de datos básicos:

El Asociado/Cliente deberá ingresar la siguiente información:

- * Tipo de documento: cédula de ciudadanía, pasaporte, cédula de extranjería, tarjeta de identidad, número de identificación personal.
- * Número de documento.
- * Fecha de expedición del documento de identificación.
- * Número de celular: Debe ser único por asociado/cliente.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	13 de 41		

RESTRINGIDA

- * Correo electrónico: Debe ser único por asociado/cliente.

Aceptación de los Términos y Condiciones de uso:

- * Los términos y condiciones regulan el uso de los servicios ofrecidos por la entidad a sus Asociados/Clientes a través del Portal Transaccional y/o el servicio de la Banca Móvil, estos términos serán los que defina la entidad.
- * Visionamos provee una “plantilla de Términos y Condiciones” la cual puede ser utilizada por la entidad y ajustada de acuerdo con sus condiciones operativas y legales; esta plantilla puede ser consultada en la página Web de Visionamos / link Documentación de la Red / Servicios /
- * Adicional a la aceptación de los Términos y Condiciones, el Asociado/Cliente deberá autorizar la recolección de información personal y envío de mensajes de texto (SMS) al celular y/o correo electrónico.
- * La autorización del envío de mensajes de texto (SMS) y tratamiento de datos personales en el Multiportal y/o Banca Móvil, no exime a la entidad Participante de la obligación de solicitar de manera física la autorización de tratamiento de datos personales en cumplimiento a lo estipulado en la ley 1581 de 2012 y demás normas complementarias.

Código de seguridad:

- * El código de seguridad es generado por el sistema, una vez el Asociado/Cliente ha aceptado los términos y condiciones de uso del Portal Transaccional y/o Banca Móvil.
- * El código de seguridad es de 6 dígitos y solo es válido por una única vez.
- * El código de seguridad es enviado al Asociado/Cliente a través de mensaje de texto al celular y al correo electrónico registrado en el paso de “ingreso de datos básicos”.
- * En caso de ingresar el código de seguridad errado por varias veces consecutivas, éste queda bloqueado y el Asociado/Cliente deberá iniciar nuevamente el proceso de Registro.

Asignación de usuario, contraseña, imagen y frase de seguridad:

- * En este paso el Asociado/Cliente deberá crear un “Usuario, el cual permitirá que el sistema lo identifique cuando requiera realizar operaciones en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil, acompañado de una clave o contraseña.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	14 de 41		

RESTRINGIDA

- * El Usuario es único en el sistema, por lo tanto, éste no podrá ser cambiado ni modificado por el Asociado/Cliente.
- * El Asociado/Cliente deberá crear una clave personal, la cual deberá ser cambiada periódicamente, de acuerdo con las directrices de seguridad estipuladas por Visionamos.
- * La asignación de la imagen y frase de seguridad tiene como fin prevenir la suplantación del Asociado/Cliente al ingresar al Portal Transaccional y/o Banca Móvil. En el evento que la imagen y frase que muestre el Portal Transaccional y/o Banca Móvil no corresponda con la matriculada, el Asociado/Cliente deberá comunicarse con su entidad para reportar el incidente.

8. MÓDULO TRANSACCIONAL

El módulo Transaccional está compuesto por varias funcionalidades que permiten realizar transacciones financieras y administrativas, las cuales se describen a continuación:

8.1. TRANSACCIONES SIN TARJETA

Servicio que ofrece la Red Coopcentral a las entidades que requieran que sus Asociados/Clientes puedan realizar transacciones monetarias, utilizando un código de seguridad (OTP) como medio de validación de la transacción. Las operaciones sin tarjeta están disponibles en los siguientes canales electrónicos:

- Oficinas de la Red Coopcentral.
- Cajeros automáticos de Servibanca, en modalidad Marca Compartida.
- Puntos de Atención de Efecty, a nivel nacional.

8.1.1. Condiciones del servicio

- * La Entidad debe activar al Asociado/Cliente el servicio de OTP, a través de la aplicación “Sistema Administrativo Web” o por “Web Services”.
- * El Asociado/Cliente debe mantener actualizado en la entidad el número de celular y/o correo electrónico para la notificación del código de seguridad (OTP) y demás funcionalidades relacionadas con el servicio de Transacción Sin Tarjeta.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	15 de 41		

RESTRINGIDA

- * El Asociado/Cliente debe tener instalada la aplicación de Banca Móvil en su celular, con el fin de seleccionar el valor del retiro, seleccionar el canal electrónico o Red en la cual desea realizar la operación y realizar la solicitud del código de seguridad (OTP).
- * El Asociado/Cliente deberá tener saldo suficiente en sus cuentas, para realizar los retiros.
- * Para poder remitir el mensaje de texto (SMS), el Asociado/Cliente deberá tener saldo disponible en su cuenta con el operador celular, quien cobrará el costo del mensaje de texto al solicitante de acuerdo con la tarifa que tenga establecida el operador.
- * Las comisiones por transacciones de retiro, consignación y recaudos de cartera realizadas en Efecty serán cobradas a las entidades Participantes por cada transacción efectuada. Estas comisiones se liquidarán diariamente a través del proceso de compensación.
- * Para operaciones monetarias en Efecty, el Asociado/Cliente deberá realizar el proceso de “enrolamiento” en los puntos de atención de Efecty. Así mismo deberá conocer los códigos de convenio definidos por Efecty de acuerdo con la operación a realizar y el código de producto (este último es el alias del producto, el cual puede ser consultado por el Asociado/Cliente a través del Portal Transaccional, Banca Móvil o ser consultado en la entidad).
- * El costo de la transacción en los puntos de atención de Efecty y/o cajeros automáticos de Servibanca, será el que haya definido la entidad y parametrizado a través de la aplicación “Sistema Administrativo Web” o por “Web Services”.
- * Las Transacciones Sin Tarjeta en las Oficinas de la Red, no tienen costo para el Asociado/Cliente por parte de la Red, pero si para la Entidad.

8.1.2. Transacciones Sin Tarjeta en Efecty

La entidad que desee que sus Asociados/Clientes realicen operaciones en los puntos de atención de Efecty, deberán realizar las implementaciones descritas a continuación:

- * Solicitar a Visionamos la habilitación del servicio de Efecty, mediante comunicación remitida al Área Comercial de Visionamos, al correo electrónico comercial@visionamos.com
- * Revisar y/o ajustar en su sistema, los siguientes aspectos:
 - Identificar a Efecty como un nuevo canal a nivel operativo y técnico, en su sistema.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	16 de 41		

RESTRINGIDA

- Crear los conceptos transaccionales necesarios, para alimentar los extractos de sus Asociado/Clientes.
- Evaluar si se requieren nuevos parámetros contables para identificar el nuevo canal. Así mismo evaluar el impacto en los reportes internos y los requeridos por los Entes de Control.
- Identificar los ajustes a realizar en sus procesos internos.
- Evaluar los riesgos asociados al nuevo canal con el fin de implementar los controles que sean necesarios.
- Realizar los ajustes a que haya lugar, en los procesos de conciliación y compensación.
- * Las entidades en Línea deberán habilitar internamente los controles citados anteriormente.
- * Informar a los Asociados/Clientes por el medio que considere más conveniente el código o nombre del convenio que estos deberán citar en los puntos de atención de Efecty.
- * Las entidades con Outsourcing Autorizador de Visionamos, deberán parametrizar los topes transaccionales acordados con Efecty, a través de la aplicación Admin Web de la Red / Web Services / o por Base de Datos.

8.1.2.1. Proceso de enrolamiento en Efecty

Los Asociados/Clientes que deseen realizar operaciones en los puntos de atención de Efecty, deberán enrolarse ante el sistema de este tercero, previamente a la realización de cualquier operación. La información que les será solicitada por Efecty para enrolarse es la siguiente:

- Número del documento de identificación.
- Nombres completos.
- Correo electrónico.
- Número de celular.
- Registro de la huella (s) dactilar.

8.1.2.2. Operaciones en Efecty

- * Las operaciones que serán atendidas por Efecty en sus puntos de atención son:
 - Retiros de efectivo:** El Asociado/Cliente desde su móvil podrá definir el monto del retiro, es decir, la operación no podrá ser superior o inferior al valor digitado a través del celular.
 - Recaudos y Consignaciones:** El Asociado/Cliente podrá realizar el pago de su cupo de crédito rotativo, obligaciones y créditos. Así mismo podrá realizar

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	17 de 41		

RESTRINGIDA

consignaciones en efectivo a sus cuentas de ahorro permanente, ahorro contractual y aportes sociales, con solo informar en el punto de atención de Efecty el nombre del Convenio o código del convenio y el Código del Producto “CP”.

- * Para las transacciones de Recaudo, el cajero de Efecty le informará al Asociado/Cliente el valor mínimo a pagar. Si el Asociado/Cliente desea pagar otro valor diferente al “mínimo”, deberá realizar el pago directamente en las cajas de su entidad.
- * Al momento de que el Asociado/Cliente se presente en un punto de atención de Efecty, deberá suministrar al asesor la siguiente información, para realizar la operación:
 - El código de seguridad enviado por la Red como mensaje de texto al número celular. Se recuerda que este código de seguridad tiene una duración de 1 hora y aplica únicamente para transacciones de retiro. En caso de que el Asociado/Cliente requiera realizar otro retiro, deberá realizar el proceso desde Banca Móvil.
 - El código del convenio o nombre del convenio. En la siguiente tabla se relacionan los códigos asociados a cada convenio:

TIPO DE TRANSACCIÓN	CÓDIGO
RETIROS RED COOPCENTRAL	111483
CONSIGNACIONES RED COOPCENTRAL	111689
RECAUDOS RED COOPCENTRAL	111688

- Suministrar el valor del retiro ingresado previamente en la aplicación de Banca Móvil. En caso de informar un valor diferente, el sistema declinará la transacción.

8.1.2.3. Topes Transaccionales

Efecty administra los siguientes tipos de límites para las transacciones de retiros, consignaciones y recaudos de la Red Coopcentral, de acuerdo con la siguiente tabla:

	RETIROS	RECAUDOS / CONSIGNACIÓN
VALOR MÍNIMO X TRANSACCIÓN	\$ 10.000	\$ 10.000

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124	
	VERSIÓN	FECHA		
	09	2020-MAY-04		
	18 de 41			

RESTRINGIDA

VALOR MÁXIMO X TRANSACCIÓN	\$ 400.000	\$ 3.000.000
TOP MÁXIMO X DÍA	\$ 1.500.000	\$ 3.000.000

8.1.2.4. Transacciones Sin Tarjeta en Cajeros Automáticos de Servibanca

- * El asociado/cliente previo a realizar la transacción en el cajero automático, deberá solicitar el código de seguridad (OTP), a través de la aplicación de Banca Móvil.
- * El asociado/cliente deberá ingresar la siguiente información cuando solicite el retiro sin tarjeta en los cajeros automáticos, en el siguiente orden:
 - Documento de identificación.
 - Código de seguridad.
 - Valor del retiro.
- * El tope máximo por retiro en el cajero es de \$400.000 pesos; este valor es el que tiene parametrizado Servibanca en sus cajeros automáticos.
- * Los valores de retiro se mostrarán en múltiplos de \$10.000 pesos.

8.2. PRODUCTOS

- * Esta funcionalidad permite al Asociado/Cliente consultar los saldos y los movimientos de los productos de ahorros (permanentes, contractuales entre otros) y obligaciones (préstamos, cupo de crédito rotativo entre otros), que tenga con la entidad y estén en estado activo.
- * Adicionalmente es posible personalizar los productos y consultar el código de producto (CP) para realizar transferencias Intercooperativas, Intracooperativas, Interbancarias y operaciones en los puntos de atención de Efecty.
- * En caso de que el Asociado/Cliente tenga una tarjeta de crédito emitida por el Banco Coopcentral, podrá consultar el cupo disponible de la tarjeta, realizar avances de efectivo y realizar el pago de la tarjeta.
- * Los productos diferentes a cuentas de ahorros y cupos de crédito rotativo, pueden ser visualizados en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil, siempre y cuando la entidad envíe al Switch de la Red los productos ej: créditos de consumo, obligaciones, entre otros.
- * Realizar la generación de Códigos QR.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	19 de 41		

RESTRINGIDA

8.2.1. Consulta de movimientos

- * Por defecto el Portal Transaccional y/o Banca Móvil muestra los movimientos efectuados por el Asociado/Cliente en el último mes, siempre y cuando estos no excedan más de 50 transacciones.
- * El Asociado/Cliente también podrá consultar las operaciones realizadas en los últimos 90 días.
- * Los movimientos que se visualizan corresponden a transacciones exitosas y solo aplica para los productos de ahorros.
- * El Asociado/Cliente también podrá consultar las transacciones exitosas efectuadas en los canales de oficinas ATM, POS y por defecto las transacciones de Portal Transaccional y Banca Móvil
- * La opción de movimientos también permite imprimir el soporte de cada transacción.

8.2.2. Personalización de productos

En caso de que el Asociado/Cliente no realice la personalización del (los) producto (s), el sistema por defecto asigna como nombre personalizado los últimos 4 dígitos de la cuenta, precedida de asteriscos.

8.2.3. Tarjeta de crédito

Medio de pago emitido por el Banco Cooperativo Coopcentral para las entidades y Fondos de Empleados, a través del convenio de afinidad Tarjeta de Crédito VISA en Marca Compartida. Este producto contempla cuatro tipos de tarjetas: Classic, Gold, Platinum y Empresarial.

8.2.4. Condiciones del servicio

Para acceder al producto de tarjeta de crédito, la entidad deberá contactar a un Ejecutivo de cuenta del banco Cooperativo Coopcentral y diligenciar la documentación exigida por este:

- Firmar el Acuerdo de Confidencialidad.
- Realizar la negociación.
- Suministrar el Certificado de aprobación del modelo de negocio firmado por el Consejo de administración o Junta Directiva).
- Anexar el RUT (Registro único tributario).
- Anexar el certificado de cámara de comercio.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	20 de 41		

RESTRINGIDA

- Firmar el contrato y anexos.

8.2.5. Operaciones con la tarjeta de crédito

Las transacciones con la tarjeta de crédito Visa que se podrán realizar por los canales virtuales de la Red (Portal Transaccional y App. Móvil) y canales presenciales (Datáfonos y Pin Pad), son las siguientes:

- Consulta del cupo de la tarjeta.
- Consulta del del pago mínimo y total de la tarjeta.
- Consulta del estado de la tarjeta (activa o bloqueada)
- Avances de efectivo.
- Pago de la tarjeta.
- Bloqueo de la tarjeta.

Nota: *En las Oficinas de la Red, solo es posible realizar el pago de la tarjeta de crédito; las demás operaciones incluyendo pagos, están disponibles mediante el Portal Transaccional y Banca Móvil.*

8.2.5.1. Avances

Esta opción permite realizar avances de efectivo con cargo al cupo de la tarjeta de crédito y depositarlo en las cuentas que el Asociado/Cliente tenga en el Banco Coopcentral o en cualquiera de las entidades de la Red. Para realizar Avances, el tarjetahabiente deberá tener en cuenta:

- * Inscribir la (s) cuenta (s) en la cual se desea acreditar el avance, mediante el Portal Transaccional y/o la Banca Móvil.
- * El avance puede tener costo, de acuerdo con las políticas que el Banco Cooperativo Coopcentral tenga establecidas para el cobro de comisiones.
- * Tener saldo en la cuenta del operador celular y un correo electrónico activo, para recibir el mensaje de texto (SMS) con el código de seguridad que deberá utilizar para finalizar la operación.
- * En caso de que el valor del avance sea superior al cupo disponible de la tarjeta, la transacción se declina por “monto excedido”.
- * Los avances se podrán realizar hasta el 100% del cupo total o cupo disponible.
- * Todos los avances se difieren automáticamente a 24 cuotas.
- * Para disponer del efectivo, el tarjetahabiente deberá realizar el retiro del producto al cual acredito el avance, utilizando la tarjeta débito de la Red.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	21 de 41		

RESTRINGIDA

8.2.5.2. Pago de Tarjeta

Esta opción permite realizar el pago de la tarjeta de crédito a través del Portal Transaccional, Banca Móvil y/o en Oficinas de la Red. Para realizar el pago, el tarjetahabiente deberá tener en cuenta:

- * El pago de la tarjeta de crédito solo puede realizarse con cargo a las cuentas de las entidades vinculadas a la Red y/o cuentas del Banco Cooperativo Coopcentral.
- * El tarjetahabiente puede realizar el pago mínimo, pago total o un valor diferente seleccionando la opción de “Otro valor”.
- * El pago total de la tarjeta podrá exceder el valor que se visualiza en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil, como “pago total”, en este caso este valor quedará como un valor a favor del tarjetahabiente, Así mismo, el tarjetahabiente podrá realizar un pago inferior al pago mínimo.

8.2.5.3. Bloqueos de la tarjeta

Esta opción permite realizar el bloqueo de la tarjeta de crédito, a través de los canales virtuales de la Red o directamente con el Banco Cooperativo Coopcentral. Para realizar el bloqueo, el tarjetahabiente deberá tener en cuenta:

- * La tarjeta de crédito podrá ser bloqueada por el tarjetahabiente por pérdida robo, deterioro o por fraude.
- * Una vez bloqueada la tarjeta de crédito, el tarjetahabiente deberá solicitar la reposición de esta, comunicándose con el Banco Cooperativo Coopcentral.

8.2.6. Códigos QR

Medio de pago simplificado permite realizar de una forma rápida y segura los pagos de sus productos entre los Asociados/Clientes de las diferentes entidades, vinculadas a la Red Coopcentral.

8.2.6.1. Condiciones del servicio

- * Para utilizar el código QR, los Asociados/Clientes deberán tener un producto de ahorro o cupo de crédito rotativo activo en la Entidad, con el fin de debitar y/o acreditar las transferencias solicitadas a través de este medio de pago.
- * El código QR podrá ser generado por el Portal Transaccional y Banca Móvil.
- * La lectura del código QR, solo estará habilitada en el canal de Banca Móvil.
- * El código QR podrá ser generado con valor o sin valor.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	22 de 41		

RESTRINGIDA

- * La generación del código QR se podrá realizar para cuenta corriente, cupo de crédito rotativo, ahorros a la vista, obligaciones y créditos.
- * Con el código QR se permiten transferencias intracooperativas e Intercooperativas, así como el pago de créditos.
- * El código QR se podrá compartir por medio de redes sociales; también se podrá descargar en el dispositivo electrónico.
- * Los montos mínimos y máximos para realizar operaciones con Código QR, serán los que tenga parametrizados la entidad.

8.3. PAGOS Y TRANSFERENCIAS

El módulo de pagos y tranferencias contempla las siguientes funcionalidades:

- Inscripción de cuentas destino.
- Pago de obligaciones.
- Transferencias de fondos.
- Programación de pagos y transferencias.
- Soporte transaccional.
- Transferencias en línea por bajos montos denominadas “Transfiya”.
- Transferencias entre Código de Productos.

8.3.1. Inscripción de cuentas destino

Esta funcionalidad permite inscribir las cuentas propias o de terceros de persona natural o jurídica para realizar transferencias de fondos que tengan como destino la entidad, otra Entidad Participante de la Red o un banco. Para la inscripción de cuentas se deberá tener en cuenta:

- * Las cuentas de cualquiera de las entidades de la Red quedan inscritas de manera inmediata, debido a que el sistema valida que el documento de identificación y la cuenta del del titular de la cuenta destino, existan en la base de datos de la Red.
- * Es importante aclarar que para las transferencias interbancarias no es mandatorio por parte de ACH la preinscripción de cuentas, es por esto que al inscribir una cuenta de una entidad financiera esta queda disponible de manera inmediata para realizar la (s) transferencia (s) de fondos y dependerá del Asociado/Cliente que la cuenta en el banco destino esté activa, para prevenir que en el momento que realice la transferencia interbancaria, este no quede declinada.
- * El Asociado/Cliente deberá tener en cuenta las siguientes condiciones, en el momento de realizar la inscripción de una cuenta:

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	23 de 41		

RESTRINGIDA

- * Número de cuenta: Si es una cuenta de la Red se permite ingresar 20 caracteres como máximo. Si la cuenta es de un banco 17 caracteres.
- * Documento de identificación: 15 caracteres como máximo.
- * Referencia: 50 caracteres como máximo.
- * Para realizar transferencias de fondos entre entidades de la Red, el sistema solo permite inscribir cuentas de ahorros o cupo crédito rotativo. Para transferencias hacia la banca se puede inscribir cualquier tipo de cuenta (ahorros, corriente, cuenta electrónica, entre otras).

8.3.2. Realizar transferencia de fondos

Opción que permite realizar transferencias de fondos a cuentas de la Red o del sector financiero (bancos). Para realizar transferencias se deberá tener en cuenta:

- * El Asociado/Cliente debe tener activo un producto de ahorros o cupo de crédito rotativo con la entidad.
- * El Asociado/Cliente debe tener actualizado el número del celular o correo electrónico, para recibir el código de seguridad y que el sistema pueda aplicar la transferencia de fondos.
- * Las transferencias de fondos se pueden realizar debitando un producto de ahorros o cupo de crédito rotativo.
- * Las transferencias de fondos se pueden realizar entre códigos de producto (CP) de cualquiera de las entidades vinculadas a la Red.
- * En el momento de realizar una transferencia de fondos, el Asociado/Cliente deberá diligenciar el campo "concepto", teniendo en cuenta que este campo permite ingresar letras y números, pero no admitirá el ingreso de caracteres especiales; el número máximo de caracteres a ingresar es de 50.
- * Las transferencias interbancarias ingresadas por el Asociado/Cliente después de las 2:00 p.m. en días hábiles, fines de semana y/o festivos en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil, serán enviadas por el Banco Coopcentral a ACH al día siguiente hábil, por lo tanto, la aplicación de la transferencia (s) en la cuenta (s) destino (s) depende de las políticas internas de cada banco.
- * Una vez que el Asociado/Cliente realiza la (s) transferencia (s) Interbancaria (s) en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil, ésta (s) se visualiza (n) en estado "Pendiente de confirmar", hasta tanto el banco destino confirme la transacción en cualquiera de los ciclos de ACH, como consecuencia de esto la transferencia cambia a un estado de "Aprobada" y se visualiza en la opción de movimientos.
- * Las Transferencias interbancarias se cobrarán al Asociado/Cliente según la tabla que se tenga vigente con el Banco Cooperativo Coopcentral y ACH y de acuerdo a la circular de tarifas emitida por la Red.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	24 de 41		

RESTRINGIDA

- * Las transferencias Intracooperativas e Intercooperativas no tendrán cobro para el Asociado/Cliente, por parte de la Red.
- * Las transferencias Intercooperativas e Interbancarias serán compensadas diariamente por la Red y cobradas a la Entidad en la Orden de Transferencia o Recaudo.

8.3.3. Recepción de transferencias interbancarias

Las transferencias Interbancarias recibidas, son operaciones que realiza el Asociado/Cliente debitando la cuenta que tenga en un banco vinculado a ACH y cuyo destino es una cuenta de ahorros de su Entidad o de otra entidad vinculada a la Red Coopcentral. Para recibir transferencias originadas desde el sector financiero, el Asociado/Cliente deberá tener en cuenta:

- * El Asociado/Cliente debe conocer el Código de Producto (CP), que recibirá la transferencia de fondos.
- * El Código de Producto (CP) puede ser consultado en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil en la opción de “Mis Productos”.
- * En caso de que el Asociado/Cliente no tenga habilitados los canales de Portal Transaccional o Banca Móvil, podrá solicitar el Código de Producto (CP), en la entidad.
- * El Asociado/Cliente debe inscribir el Código de Producto (CP) o alias de la cuenta o cupo de crédito rotativo, en el banco desde el cual va a enviar la transferencia de fondos, así mismo deberá seleccionar como banco destino al “Banco Cooperativo Coopcentral”.

8.3.4. Pago de obligaciones

Funcionalidad que permite realizar el pago de las obligaciones y/o cupo de crédito rotativo, que el Asociado/Cliente tenga con su entidad. . Para realizar un pago, se deberá tener en cuenta:

El Asociado/Cliente debe tener habilitado en la Entidad Participante al menos un producto de ahorros con saldo disponible o un cupo de crédito rotativo.

- * El Asociado/Cliente debe tener actualizado el número del celular o correo electrónico para recibir el código de seguridad y que el sistema pueda aplicar el pago realizado.
- * El pago de las obligaciones solo puede ser efectuado en la Entidad Participante en la cual tenga activo el Porta Transaccional y/o Banca Móvil.
- * La aplicación de los pagos a las obligaciones que el Asociado/Cliente realice por el Portal Transaccional y/o Banca Móvil, depende en su totalidad de los

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	25 de 41		

RESTRINGIDA

procesos internos que tenga definidos cada Entidad Participante para la aplicación de los pagos.

- * El Portal Transaccional y/o Banca Móvil permite realizar el pago mínimo, pago total u otro valor de una obligación, por lo tanto si el Asociado/Cliente realiza el pago por un valor diferente al pago mínimo, este pago no podrá ser superior o mayor al “pago total”, en este caso el sistema informa que no es posible realizar el pago. También se debe tener en cuenta que si el pago total está en ceros, el Asociado/Cliente no puede realizar el pago, así selecciona la opción de “otro valor”.

8.3.5. Programación de pagos y/o transferencias

Esta opción permite programar pagos de obligaciones o transferencias de fondos para ser aplicadas por el sistema de manera automática, en una fecha (s) determinada. La programación de pagos o transferencias requiere:

- * Que las cuentas para realizar un pago o una transferencia programada tengan saldo disponible, para que el sistema pueda aplicar la transacción en la fecha y hora programada.
- * La opción de Programación de pagos y transferencias solo está disponible a través del Portal Transaccional.
- * El Asociado/Cliente debe tener un número del celular o correo electrónico y que este actualizado en la Entidad, para recibir el código de seguridad e ingresarlo en el Portal Transaccional.
- * La información de un pago y/o transferencias programada (cuenta origen, cuenta destino, periodicidad, número de pagos, valor) pueden ser editados, siempre y cuando la programación en la fecha y hora definida no haya sido aplicada por el sistema. Así mismo si se desea eliminar la programación.
- * Una vez eliminada la programación de un pago y/o transferencia la información se seguirá visualizando, con el fin de que el Asociado/Cliente tenga el histórico de las programaciones configuradas.
- * En el evento que el pago y/o transferencia no pueda ser aplicado por el sistema, el Asociado/Cliente podrá visualizar el motivo por el cual fue declinada la transacción en la opción de “Soporte Transaccional” del Portal Transaccional, igualmente si la operación fue aplicada exitosamente. Es de aclarar que si la transacción no es aplicada el sistema NO volverá a enviar la transacción, aplicará el pago o transferencia en la siguiente fecha.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	26 de 41		

RESTRINGIDA

8.3.6. Soporte transaccional

Esta opción permite consultar las transacciones financieras realizadas por el Asociado/Cliente en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil, con su correspondiente estado (exitosa/declinada).

8.3.7. Transfiya

Servicio desarrollado por ACH Colombia en alianza con las entidades del Sector Financiero, Sector Solidario y Fintech para personas naturales, para enviar y recibir dinero por bajos montos y en línea. En el caso de la Red Coopcentral, el Asociado/Cliente podrá hacer uso del Portal Transaccional y Banca Móvil.

8.3.7.1. Tipos de Transferencias

Las transferencias que podrán realizar los Asociados/Clientes en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil son:

Primera transferencia: transferencia que realizan dos usuarios (originador y receptor) para enrolarse en el servicio y para establecer la relación de confianza entre

Transferencia habitual: transferencia que realiza el usuario originador hacia el usuario receptor, después de haber establecido una relación de confianza.

Solicitar transferencia: solicitud de dinero que realiza un usuario, para que el receptor le envíe una transferencia crédito.

8.3.7.2. Condiciones del servicio

Para utilizar el servicio de TransfiYa, la Entidad y el Asociado/Cliente deberán tener en cuenta:

- * Para acceder al servicio, la Entidad deberá firmar el contrato de prestación del servicio de TransfiYa, mediante solicitud dirigida a un Ejecutivo Comercial de Visionamos.
- * La Entidad deberá implementar los controles adecuados para la prevención del fraude. Para lo anterior, la Entidad debe integrar este servicio a sus procesos y herramientas de monitoreo, gestión de fraude y atención de reclamos, de la misma forma como tienen integrados otros canales electrónicos de sus Asociados/Clientes. La Entidad asume la posición de riesgo frente a la materialización del fraude y las pérdidas que esto conlleve.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	27 de 41		

RESTRINGIDA

- * Las Entidades que tienen como autorizador a Visionamos (Outsourcing) no deberán realizar desarrollos adicionales. Visionamos ha implementado controles para estas transacciones en las cuales se tendrán: monto máximo por transacción, número máximo de transacciones por día y monto máximo diario.
- * El servicio de TransfiYa se prestará 7 x 24.
- * El Asociado/Cliente debe tener un dispositivo móvil y estar registrado en la Entidad
- * El número del celular debe ser único por Asociado/Cliente, es decir, no debe pertenecer a otra persona, tanto en el origen como en el destino.
- * El servicio de Transfiya, no requiere un registro previo para el Envío de Transferencias, debido a que las transacciones son enviadas o recibidas a través de un número celular.
- * El usuario receptor es quién selecciona en que entidad del sector financiero o de la Red Coopcentral, desea recibir el dinero.
- * La Entidad podrá definir en la autorización cual es el valor máximo permitido para las operaciones de Transfiya, siempre y cuando estos valores no excedan los límites superiores establecidos por ACH Colombia. En caso de superar el valor máximo permitido, la operación será declinada con el error de “Valor excede el permitido” o en su defecto el error o el que la Entidad defina en su autorización, caso en el cual la Entidad debe notificar a Visionamos cual es el código respectivo error, para su homologación.
- * Tanto para enviar como para solicitar dinero, el sistema requerirá del ingreso de un OTP, el cual es generado por la Red y enviado al número celular registrado en la entidad, mediante mensaje de texto (SMS).
- * ACH notificará a través de mensaje de texto (SMS) el envío o recepción de las transferencias.
- * Las transferencias que no sean aceptadas por el usuario receptor, serán reversadas por ACH Colombia a las 24 horas de haber sido enviadas, acreditando el dinero nuevamente a la cuenta del usuario originador.
- * La relación de confianza (cuenta por defecto) solo se podrá realizar con un solo producto que el Asociado/Cliente receptor tenga en su entidad. En caso de desear relacionar otro número de cuenta o producto por defecto, el asociado/cliente deberá eliminar la relación de confianza anterior y establecer una nueva relación de Confianza (ver IMGO-012401 Instructivo Funcionalidades Portal Transaccional / IMGO-012403 Instructivo Funcionalidades Banca Móvil / Establecer Relaciones de Confianza
- * Este tipo de operaciones a través de ACH Colombia, serán cobradas por la Red Coopcentral a sus entidades diariamente a través del proceso de compensación.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	28 de 41		

RESTRINGIDA

- * Al inicio del servicio, ACH Colombia no realizará cobros de comisiones, pero a partir del año 2021, los cobros que defina ACH Colombia serán trasladados por Visionamos, a las Entidades vinculadas a la Red Coopcentral.

8.3.7.3. Topes Transaccionales

ACH Colombia es quien administra los topes transaccionales para el servicio de TransfiYa. A continuación, se relación dichos topes:

CONCEPTO	TOPE
VALOR MÁXIMO POR OPERACIÓN	\$ 250.000
VALOR ACUMULADO POR DÍA	\$ 1.250.000
NÚMERO MÁXIMO DE TRANSFERENCIAS POR DÍA	5

8.3.8. TRANSFERENCIAS ENTRE CÓDIGOS DE PRODUCTO (CP)

Esta opción permite realizar transferencias Intracooperativas, Intercooperativas o interbancarias desde un banco con destino a una Entidad de la Red o viceversa, así mismo realizar consignaciones y recaudos de cartera en los puntos de Efecty, utilizando el código de producto como “referencia.

- * El código de producto consta de 13 posiciones y es único para cada cuenta.
- * El Código de Producto se genera para los productos de ahorros, obligaciones y cupo de crédito rotativo.
- * El Código de Producto es generado de manera automática por el sistema y podrá ser consultado por el Asociado/Cliente a través del Portal Transaccional y/o Banca Móvil” en el módulo de Mis Productos.
- * El código de producto solo se elimina si la entidad elimina la cuenta. En caso de volver a crear el mismo número de cuenta, el sistema genera un código de producto diferente.
- * Para transferencias entre códigos de productos de la entidad o entidades de la Red no es necesario inscribir el código de producto, esto se asemeja a una cuenta no inscrita.
- * La Banca Móvil mostrará como máximo 5 transferencias de fondos, realizadas entre códigos de productos.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	29 de 41		

RESTRINGIDA

8.3.9. PAGOS/COMPRAS POR PSE

Esta funcionalidad permite que el Asociado/Cliente de una entidad vinculada a la Red Coopcentral, pueda realizar pagos de facturas o compras de bienes o servicios utilizando como medio de pago el botón de PSE y debitar la compra o pago de la cuenta que este tiene en su entidad (Cooperativa/Fondo de Empleados). Este servicio tiene los siguientes requisitos:

- * Para hacer uso de este servicio, el Asociado/Cliente debe registrarse en el portal de ACH
<https://registro.pse.com.co/PSEUserRegister/CreateRegister.htm?TipoPersona=0> y diligenciar la información solicitada.
- * El Banco Cooperativo Coopcentral será el responsable de asignar a las entidades que utilicen este servicio un cupo diario para que sus Asociados/Clientes puedan realizar las operaciones de pagos y compras.
- * En caso de que las operaciones de los Asociados/Clientes, superen el cupo asignado a la Entidad, el Banco evaluará si debe o no incrementar dicho cupo informando por el medio acordado a la Entidad, pero en ningún caso las transacciones que realicen los Asociados/Clientes serán declinadas.
- * El Asociado/Cliente deberá tener un dispositivo celular para recibir el código de seguridad enviado por la Red, mediante mensaje de texto.
- * El Asociado/Cliente podrá realizar los pagos y/o compras debitando las cuentas de ahorros y/o cupo de crédito, que tenga con la Entidad y que estén activas.
- * Los pagos/compras serán debitados en línea de la cuenta del Asociado/Cliente.
- * Las operaciones de pagos/compras serán compensadas y liquidadas diariamente a través del mecanismo de compensación. Ver MMGO-0108 Manual del Servicio Compensación de Operaciones y IMG0-0602 Conciliar Compensación de Participantes.
- * Las compras y pagos por PSE se cobrarán a la Entidad de acuerdo al número de transacciones establecidas para cada rango, según lo defina el Consejo de Administración de Visionamos y serán liquidadas mensualmente, mediante facturación.
- * El Portal Transaccional y/o Banca Móvil permite reintentos en las cuentas del Asociado/Cliente cuando la transacción sea declinada con los siguientes errores: por fondos insuficientes, por exceder el tope límite o la frecuencia límite. Cuando una transacción sea declinada por un error diferente a los mencionados, el Portal Transaccional y/o Banca Móvil cancelará la transacción y redireccionará al usuario a la página del comercio, para que este inicie nuevamente el proceso de pago o compra.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	30 de 41		

RESTRINGIDA

- * Para conocer el proceso de pagos por PSE, consultar en la Documentación de la Red el IMGO-012401 Instructivo funcionalidades Portal Transaccional.

8.4. SOLICITUD DE DOCUMENTOS

Esta funcionalidad permite al Asociado/Cliente a través del Portal Transaccional y/o Banca Móvil solicitar documentos a la Entidad.

- * Los documentos que podrán ser solicitados son: certificaciones, extractos, información de productos y servicios y demás información que la Entidad pueda suministrar.
- * Una vez que la solicitud ha sido atendida por la persona responsable en la Entidad, el documento será enviado al correo electrónico que el Asociado/Cliente tenga registrado en la base de datos de la Red. Para recibir la respuesta el Asociado/Cliente debe tener habilitado el servicio de envío de correo electrónico.
- * El documento enviado al correo electrónico del Asociado/Cliente es encriptado de manera automática por el sistema, para abrirlo el Asociado/Cliente deberá ingresar su documento de identificación.
- * La solicitud de un documento puede ser cancelada por el Asociado/Cliente, siempre y cuando esta no haya sido atendida por la Entidad.
- * Los tiempos para atender una solicitud, dependerá de los niveles de servicio que tenga establecidos cada Entidad.

8.5. BLOQUEOS

A través de esta opción el Asociado/Cliente puede realizar el bloqueo de la tarjeta débito de la Red y/o de la tarjeta de crédito emitida por el Banco Cooperativo Coopcentral. Adicionalmente le permite bloquear y/o desbloquear los servicios asociados al Portal Transaccional como: Banca Móvil, Pagos por PSE, Envío de mensajes de texto y Correo electrónico.

8.5.1. Requisitos para el bloqueo y desbloqueo de tarjetas

- * El Asociado/Cliente podrá bloquear la tarjeta débito de la Red y/o tarjeta de crédito emitida por el Banco Cooperativo Coopcentral.
- * En caso de bloquear la tarjeta por robo, el Asociado/Cliente deberá solicitar una nueva tarjeta en su Entidad; el cobro o no de la nueva tarjeta dependerá de las políticas que tenga establecidas la entidad.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	31 de 41		

RESTRINGIDA

- * Cuando el bloqueo de la tarjeta se realiza por pérdida, el Asociado/Cliente puede reactivar la tarjeta, realizando la solicitud ante la entidad emisora de la tarjeta.
- * Una vez que se ha bloqueado la tarjeta, el Asociado/Cliente no podrá realizar transacciones en canales electrónicos como cajeros automáticos, POS de otras redes, Datáfonos y Pin Pad de la Red.

8.5.2. Requisitos para el bloqueo y desbloqueo de servicios

- * El bloqueo o desbloqueo de cualquiera de los servicios del Portal Transaccional, mencionados anteriormente, lo puede llevar a cabo el Asociado/Cliente o en su defecto la entidad, está última mediante el módulo administrativo.,
- * Para realizar un bloqueo el sistema solicitará el ingreso del código de seguridad, el cual es enviado al número celular y/o correo electrónico registrado en la Base de Datos de la Red.
- * Cuando el Asociado/Cliente realiza el bloqueo de los servicios de Portal Transaccional y/o Banca Móvil, éste debe solicitar el desbloqueo de cualquier de estos canales a la entidad, debido a que su “usuario” queda bloqueado temporalmente para acceder a este canal y demás servicios asociados al mismo.
- * En el caso de que el Asociado/Cliente realice el bloqueo de envío de mensajes de texto (SMS) o correo electrónico, éste no podrá realizar ninguna transacción financiera en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil, debido a que no podrá recibir el código de seguridad para finalizar la operación.
- * El código de seguridad tiene duración de 1 hora y es único para cada transacción.
- * Si el código de seguridad es ingresado de forma errada por 3 veces consecutivas, éste queda inactivo, por lo tanto el asociado debe iniciar nuevamente el proceso de desbloqueo sobre el servicio que se desea reactivar o desbloquear para que el sistema genere un nuevo código de seguridad.

8.5.2.1. Bloqueo por ingreso errado de la clave

- * En el momento en que el Asociado/Cliente ingrese la clave principal del Portal Transaccional y/o Banca Móvil de forma errada por tres (3) veces consecutivas, el acceso al canal Web queda bloqueado hasta tanto el Asociado/Cliente lleve a cabo el proceso de recuperación de la contraseña.
- * El proceso de recuperación de contraseña implica que el Asociado/Cliente debe crear una nueva clave para acceder al Portal Transaccional y/o Banca Móvil,

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	32 de 41		

RESTRINGIDA

por lo tanto, debe tener en cuenta que el sistema valida el histórico de las últimas cuatro (4) contraseñas creadas por el Asociado/Cliente.

8.6. MIS DATOS

Esta opción permite que el Asociado/Cliente pueda consultar la información personal ingresa por él, en el proceso de Registro. Cabe aclarar que en el momento que la Entidad realice alguna modificación sobre esta información, automáticamente se actualizan los datos del Asociado/Cliente en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil.

Esta opción también permite cambiar la clave de acceso al Portal Transaccional y/o Banca Móvil y modificar la imagen y frase anti-phishing o de seguridad.

8.6.1. Cambio de clave

Esta opción permite que el Asociado/Cliente pueda cambiar la clave de ingreso al Portal Transaccional y/o Banca Móvil en cualquier momento o cuando ésta se ha vencido.

- * La clave para acceder al Portal Transaccional y/o Banca Móvil es numérica de cuatro (4) dígitos y debe ser digitada a través del teclado virtual.
- * El sistema no permitirá ingresar una contraseña que contenga número secuenciales. Ejemplo: 1234.
- * El sistema no permitirá que la contraseña contenga los últimos 4 dígitos del documento de identificación del asociado/cliente.
- * El sistema no permitirá ingresar una contraseña que esté contenida en el Usuario asignado al Portal Transaccional y/o Banca Móvil.
- * El Asociado/Cliente debe tener en cuenta que el sistema hace la recordación de las últimas 4 claves que éste ha modificado, en caso de ingresar una contraseña repetida, el sistema mediante un mensaje informa sobre la situación.
- * El sistema tiene definido el parámetro para vencimiento de clave. Una vez que el sistema detecta que la clave ha cumplido el tiempo de uso establecido, el Asociado/Cliente realice el proceso correspondiente, el cual inicia a partir del ingreso del “usuario” en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil.
- * Para realizar el cambio de clave por vencimiento, el sistema genera un código de seguridad el cual debe ser ingresado en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil para guardar la nueva clave, debido a esto el número del celular y/o correo electrónico deben estar actualizados en la base de datos de la Red.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	33 de 41		

RESTRINGIDA

8.6.2. Cambiar imagen y frase antiphishing

Esta opción permite modificar la imagen y frase anti phishing, asociada al usuario del Portal Transaccional y/o Banca Móvil.

- * La imagen y frase anti phishing o de seguridad pueda ser modificada en cualquier momento por el Asociado/Cliente.
- * Para modificar la imagen y/o frase de seguridad, el asociado/cliente debe ingresar un código de seguridad, el cual le será enviado al celular, como mensaje de texto.
- * La entidad puede subir sus propias imágenes anti-phishing a través del módulo de administración del Portal Transaccional y/o Banca Móvil, esta actividad la lleva a cabo el usuario con perfil “administrador”. Estas imágenes deberán ceñirse a las especificaciones definidas por la Red y adicionalmente las imágenes deben cumplir la regulación con respecto a los derechos de autor.
- * Las imágenes que cargue la entidad no serán visualizadas por otras entidades, pero las imágenes que sube la Red si son de visualización de cualquier Asociado/Cliente de una entidad que cuente con el servicio de Portal Transaccional y/o Banca Móvil y son administradas por la Red.
- * La entidad puede inactivar las imágenes anti phishing que haya subido para sus Asociados/Clientes, más no podrá eliminarlas.
- * Cuando una imagen anti phishing tenga el estado de inactiva, ésta solo podrá ser visualizada por el Asociado/Cliente que la tenga asignada en el momento del proceso de registro o de la actualización de la imagen.
- * En relación a la frase anti phishing el sistema realiza los siguientes controles:
 - Caracteres mínimos: 5.
 - Caracteres máximos: 30.
 - Caracteres especiales: No se tiene ninguna restricción.

8.7. RECUPERACIÓN DEL USUARIO Y DE LA CLAVE

Esta opción permite recuperar el usuario y la clave del Portal Transaccional y/o Banca Móvil, cuando el Asociado/Cliente las ha olvidado. Esta opción tiene las siguientes condiciones:

- * Para recuperar el Usuario y/o la clave, el Asociado/Cliente debe tener un correo electrónico y un número celular registrado en la entidad y activo.
- * La recuperación del Usuario y/o la clave debe llevarse a cabo en el Portal Transaccional de la Entidad en la cual va a realizar el proceso.
- * La recordación de usuario y/o clave también puede realizarse por Banca Móvil.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	34 de 41		

RESTRINGIDA

- * La recordación del Usuario y/o clave exige que sea ingresado el código de seguridad generado por la Red y enviado al número celular registrado en la base de datos.
- * El Asociado/Ciente deberá tener en cuenta el tiempo máximo de validez del código de seguridad, para llevar a cabo la recordación del Usuario y/o clave; si este se vence deberá realizar nuevamente el proceso.

8.8. CIERRE DE SESIÓN

Esta opción permite que el Asociado/Ciente cierre la sesión del Portal Transaccional y/o Banca Móvil de forma segura, a través del botón “Cerrar sesión o Salir”.

En el evento que el Asociado/Ciente deje vencer la sesión del Portal Transaccional y/o de Banca Móvil, el sistema de manera automática procederá a cerrarla, teniendo en cuenta el tiempo que tiene parametrizado la Red Coopcentral, para el cierre de la sesión.

9. MÓDULO ADMINISTRATIVO

El módulo Administrativo permite que la Entidad lleve a cabo las acciones necesarias para que el Portal Transaccional y/o la Banca Móvil, puedan ser usados por sus Asociados/Cientes.

9.1. Funcionalidades del módulo administrativo

- * Este módulo cuenta con una opción para la creación de usuarios y asignación de perfiles, al interior de la Entidad. Las actividades que se pueden ejecutar son:
 - Creación, modificación, eliminación e inactivación de los perfiles creados.
 - Creación, modificación, eliminación e inactivación de los usuarios que acceder al módulo administrativo.
- * Otra opción es la de habilitar los servicios a los Asociados/Cientes, que cuenta con las siguientes funcionalidades:
 - Publicación y/o actualización de los Términos y Condiciones de uso del Portal Transaccional y Banca Móvil.
 - Carga de imágenes antiphishing.
 - Configuración y administración del bloqueo de los servicios del Multiportal (Oficina virtual, banca móvil, pagos por PSE, envío de SMS y correos electrónicos).

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	35 de 41		

RESTRINGIDA

- Atención de solicitudes (documentos, información), presentadas por los Asociados/Clientes que utilizan el Portal Transaccional y/o la Banca Móvil.

Las diferentes funcionalidades del módulo Administrativo pueden ser consultadas por la entidad en la página Web de Visionamos / Documentación de la Red en el IMG0-012402 Modulo de Administración del Portal -Entidades.

9.2. Condiciones para el acceso

- * Para acceder a este módulo, la Entidad debe nombrar un usuario (s) Administrador del Portal Transaccional y notificar a Visionamos mediante el diligenciamiento del “FMGT-1002 Solicitud Creación y Novedades de Usuario Administrador - Participante”, el cual debe ser enviado a través de la aplicación Mesa de Servicio “Red Coop”.
- * Para iniciar operaciones en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil, la Entidad deberá enviar el logo de la Entidad para que sea cargado por Visionamos,
- * Por políticas de Visionamos, solo se registran dos usuarios Administradores por entidad.
- * El sistema inactiva los usuarios Administradores por dos motivos:
 - Cuando el usuario Administrador no ha ejecutado ninguna acción por espacio de 90 días.
 - Por decisión de la entidad.
- * El correo electrónico registrado del (los) Usuario (s) Administrador debe ser único, es decir, no debe estar para otro usuario o estar matriculado en otra Entidad, de lo contrario no será posible realizar la matricula del usuario, por parte de Visionamos.

10. COSTOS DEL SERVICIO

En el presente numeral se establecen los costos a ser pagadas por las entidades que utilicen el Portal Transaccional y/o Banca Móvil de la Red. Este modelo de cobro que se tiene como objetivo estimular a las entidades para que alcancen niveles importantes de penetración de sus Asociados/Clientes con los servicios de la Red y facilitarles de esta forma, que puedan acceder de manera integral a los diferentes medios y canales que la Red pone a su servicio.

Implementación: La Red no realizará cobro por la implementación y soporte del Portal Transaccional y/o Banca Móvil, aunque se aclara que en algunos casos se podrá llegar a cobrar implementación la cual se formalizará a la Entidad, a través de la oferta comercial.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	36 de 41		

RESTRINGIDA

Portal Transacciona y Banca Móvil: Este cobro se realizará con base en los usuarios activos que utilicen los canales presenciales y virtuales y con base en el cumplimiento del techo, definido en la Circular No. 131 del 09 de noviembre de 2016.

Transferencias interbancarias: Se cobrarán al Asociado/Cliente según la tabla que se tenga vigente con el Banco Cooperativo Coopcentral y ACH y de acuerdo a la circular de tarifas emitida por la Red,

Transacciones de compra y pagos por PSE: Este cobro se realizará de acuerdo al número de transacciones establecidas para cada rango, según lo defina el Consejo de Administración de Visionamos.

Transacciones en Efecty: La Red cobrará a las entidades que hagan uso de este servicio una comisión por cada transacción de retiro, consignación o recaudo que realicen sus asociados/clientes en los puntos de atención de Efecty. Estas comisiones se liquidarán diariamente a través de la compensación.

11. SEGURIDAD

Con el fin de dar mayor seguridad a las transacciones por el Portal Transaccional y/o Banca Móvil, estos canales cuentan con las siguientes seguridades:

- * El acceso al Portal Transaccional y/o Banca Móvil está protegido con tecnología de Firewalls, mecanismos de seguridad que analizan las conexiones externas y permiten el ingreso sólo a aquellos Asociados/Clientes que sean autorizados por la plataforma.
- * Todas las operaciones y consultas realizadas a través del Portal Transaccional y/o Banca Móvil están protegidas con tecnología TLS. De esta manera, una vez que el Asociado/Cliente se conecta con una página segura, toda la información que viaja entre su navegador y el Portal Transaccional y/o Banca Móvil es encriptada con el nivel más alto, según lo permita su navegador.
- * El Portal Transaccional y/o Banca Móvil cuenta con certificados digitales para garantizar que la comunicación de punto a punto se realice de forma segura y con mecanismos para incrementar la seguridad, protegiéndolo de ataques de negación de servicio, inyección de código u objetos maliciosos, que afecten la seguridad de la operación o su conclusión exitosa.
- * El Portal Transaccional cuenta con un mecanismo de control denominado captcha, el cual permite verificar que los reintentos de ingreso al Portal están siendo realizados por el Asociado /cliente y no por un robot.
- * El Portal Transaccional cuenta con un teclado virtual que evita que la contraseña sea vista por terceras personas, cambiando la posición de los números y ocultándolos al momento de dar clic sobre estos.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	37 de 41		

RESTRINGIDA

- * El Portal Transaccional y Banca Móvil muestran la fecha y hora de la última conexión, con el fin de detectar posibles accesos que no haya realizado el Asociado/Cliente.
- * Cuando se ha superado el tiempo máximo de inactividad, la sesión del Asociado/Cliente en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil es cerrada de forma automática.
- * Cuando en el proceso de comunicación se excede el tiempo establecido, el sistema genera un mensaje de error al Asociado/Cliente, indicando que no ha recibido respuesta del host de la Entidad o de cualquiera de los servicios involucrados en la ejecución de las tareas. Este mensaje de error estará acompañado de los procesos de reverso de la tarea requeridos, para conservar la integridad del sistema.
- * El Portal Transaccional y/o Banca Móvil cuenta con mecanismos de autenticación de 2 factores para la realización de transacciones monetarias y no monetarias, estos dos factores son la clave de acceso al canal y el código de seguridad.
- * El sistema registra en archivos de log de auditoría cualquier tipo de actividad y acciones realizadas en el Portal Transaccional y/o Banca Móvil por parte del usuario final, del administrador de la Entidad y del administrador de la plataforma en la Red. La trazabilidad de las acciones realizadas contempla entre otras, la siguiente información:
 - Registro del evento.
 - Fecha y hora del evento.
 - Dirección IP desde la que se generó el evento.
 - Nombre de usuario que generó el evento.
- * El sistema no permite tener más de una (1) sesión activa, bien sea en el Portal Transaccional o en Banca Móvil.
- * El Asociados/Clientes solo podrá acceder a la App Móvil, con previo registro del dispositivo. En caso de requerir acceder desde otro dispositivo móvil, este deberá ser registrado.

12. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

Teniendo en cuenta que la entidad debe informar a los Asociados/Clientes de las medidas de seguridad que deben tener en cuenta al momento de realizar transacciones con la tarjeta Visa Débito a través de los canales transaccionales de la Red y/ Otras redes, a continuación, se mencionan algunas de estas recomendaciones:

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	38 de 41		

RESTRINGIDA

- * Informe al asociado/cliente que no debe permitir que ninguna persona manipule su tarjeta y que nunca la pierda de vista; podrían cambiarla por otra similar.
- * Recomiende que la tarjeta la personalice con su firma o con algún elemento que le permita identificarla.
- * Recomiende nunca almacenar sus contraseñas en los navegadores que use, ni escribirlas en el respaldo de la tarjeta, ni en papeles que guardará junto a ésta, debe memorizarlas, en lo posible.
- * Indique que nunca responda a ninguna solicitud de información personal ni confidencial, a través de correos electrónicos.
- * Infórmele al asociado/cliente que la Entidad nunca pedirá información confidencial para la actualización de datos, a través de correos electrónicos, ni llamadas.
- * Recomiende el cambio de la clave con frecuencia, mínimo cada 90 días
- * Indique que nunca preste su cuenta para recibir fondos de sitios o personas que desconozca, los delincuentes usan este método para realizar transacciones fraudulentas.
- * Recomiende guardar su tarjeta en un lugar seguro y que nunca debe estar cerca de fuentes electromagnéticas o expuesta a altas temperaturas.
- * Sugiera que siempre que digite su clave utilice su mano libre para tapar el teclado, así evitará que otras personas la vean.
- * Indique que, en caso de pérdida de la tarjeta, debe reportar el incidente de a la Entidad e infórmele el número de la Audio Respuesta de la Red, para que realice el bloqueo de ésta.
- * Infórmele al tarjetahabiente que de la Red podrá comunicarse con él, cuando se presenten alertas.
- * Tener presente que la seguridad, custodia y uso de cada tarjeta es responsabilidad del asociado/cliente, incluyendo las transacciones mediante Contactless que se realicen con la misma.

Precauciones al comprar en establecimientos o en puntos de pago

- * No perder de vista en ningún momento la tarjeta. Si el Datafono se encuentra en un punto distante, acompañar al funcionario del establecimiento hasta donde esté ubicado el punto de pago y asegurarse de que la tarjeta sólo sea pasada una vez.
- * Verificar que el datafono se encuentre en perfecto estado. Desconfiar de datáfonos abiertos y en mal estado.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	39 de 41		

RESTRINGIDA

- * No permitir que la tarjeta sea leída en ningún otro dispositivo diferente al Datáfono.
- * Verificar que la tarjeta le haya sido devuelta y no permitir que sea reemplazada por otra.
- * En el momento de marcar la clave tapar con la otra mano el teclado, para que impida que alguien más la conozca.
- * Exigir la factura y verificar que el valor de la compra sea igual al monto de la transacción reportada.

Para Banca Móvil

- * Mantener el teclado del teléfono celular bloqueado, no dejarlo desatendido, no prestarlo a desconocidos.
- * Utilizar una clave de acceso al celular que no sea obvia y no la comparta.
- * En caso de pérdida o robo de su teléfono celular, comunicarse inmediatamente con el operador para que inhabilite el número celular; también informe a la entidad con la cual ha adquirido servicios financieros.
- * Si acostumbra instalar o bajar aplicaciones (programas) en su equipo móvil hágalo solo de sitios conocidos que garanticen la no presencia de programas maliciosos (malware, spyware, virus), valide las condiciones de uso antes de aceptar la instalación.
- * No navegar en sitios desconocidos con su móvil, podría tener ataques similares a los que se tiene en el PC.
- * Si su equipo móvil requiere de mantenimiento o actualizaciones nunca entregue las claves de acceso al personal de mantenimiento. Además valide que no le hayan instalado programas o aplicaciones diferentes a las que usted normalmente utiliza.
- * No habilite por defecto los puertos bluetooth. Solo hágalo para conectarse a los dispositivos que utiliza con el móvil. Configure la autenticación para dichos puertos evitando que un desconocido se pueda conectar a su móvil sin su conocimiento.
- * Si hace uso de conexiones WIFI en su móvil utilice protocolos seguros (WPA, WPA2) y no se conecte a redes desconocidas. No mantenga activa la conexión WIFI.
- * No almacenar nunca las contraseñas de acceso al móvil o a los servicios financieros en los listines del móvil o en archivos dentro del mismo. En caso de requerirlo haga uso de programas para cifrado de datos.

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	40 de 41		

RESTRINGIDA

- * Si su móvil tiene opciones de seguridad adicionales (equipos de alta gama y algunos de media) haga uso de ellas y conozca con detalle las funcionalidades que prestan.
- * Si acostumbra hacer Backup del software de su móvil y de los datos guardados en él, hágalo en una estación (PC) conocida y asegúrese de que sólo usted tenga acceso a dicha información. Utilice programas para protección de su móvil, si éste cuenta con los aplicativos para ello. Hoy existen para determinados equipos soluciones de antivirus y similares.

13. TERMINOLOGÍA

ACH: empresa creada por entidades del sector financiero, que permite el intercambio de operaciones financieras y de información entre las entidades que la conforman.

Asociado/Cliente: persona natural titular de al menos, un producto en la Entidad.

Canal electrónico: dispositivo que permite a los clientes de las entidades Participantes, acceder a los fondos de su cuenta, desde cualquier lugar y a cualquier hora, así como efectuar todo tipo de operaciones monetarias y no monetarias, ingresando una contraseña personal.

Código QR: es un código de barras bidimensional cuadrada que puede almacenar los datos codificados y que puede leerse de forma sencilla con la cámara de un teléfono móvil o a partir de una imagen desde lectores de código QR.

Código de barras bidimensional: es un patrón que codifica los datos en dos dimensiones mediante puntos, rectángulos, cuadrados, hexágonos y otros patrones geométricos en vez de barras paralelas, por lo que permiten incluir más información por unidad de área que los códigos de barras lineales. Existen numerosos formatos de códigos de barras bidimensionales, tales como QR, Datamatrix, EZcode, Semacode o Microsoft Tag.

Cliente Originador (Co): persona natural, cliente de una Entidad Financiera Originadora que ha llegado a un acuerdo con ésta para ordenar transferencias hacia o desde su(s) cuenta(s) a través del sistema Transferencias Ya, hacia una o varias cuentas ubicadas en una o varias Entidades Financieras Receptoras.

Cliente Receptor (Cr): persona natural, que posee una o varias cuentas en una Entidad Financiera Receptora, que puede recibir transferencias a través del sistema Transferencias Ya.

Código de Seguridad: clave de un solo uso que se utiliza para realizar transacciones financieras (transferencias de fondos, pagos, inscripción de cuentas, entre otras transacciones).

	MANUAL OPERATIVO PORTAL TRANSACCIONAL Y BANCA MÓVIL		MMGO-0124
	VERSIÓN	FECHA	
	09	2020-MAY-04	
	41 de 41		

RESTRINGIDA

Código de Producto: código de 13 posiciones asignado de forma manual por el Asociado/Cliente o de forma automática por el sistema a los productos de ahorros o cupo de crédito rotativo que el Asociado/cliente tenga activos en la entidad, con el fin de realizar transferencias interbancarias desde un banco con destino a una cuenta que el Asociado/Cliente tenga en una Entidad Participante de la Red o para realizar transferencias a cuentas de la Red Coopcentral no inscritas.

Dirección IP: Es un código asignado por el proveedor de acceso a internet y se usa para identificar a cualquier computador conectado a la red.

Mecanismos Fuertes de Autenticación: conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad del cliente, entidad o Asociado/Cliente.

PSE: sistema centralizado y estandarizado desarrollado por ACH Colombia, que permite al comercio brindar a sus usuarios la posibilidad de efectuar pagos a través de internet, debitando los recursos de las cuentas que estos posean en una entidad financiera y/o cooperativa donde el usuario tiene su dinero, depositándolo en la cuenta recaudadora del comercio y confirmando tanto al usuario como al titular de la cuenta recaudadora si la operación resulto exitosa o no.

Relación de Confianza: es la relación que se establece cuando un cliente originador de una Transferencias Ya, envía dinero por primera vez a un cliente receptor, y este último marca la cuenta para que cada vez que le envíen dinero, este se acredite al mismo producto.

Transferencias Intracooperativas: son las operaciones que realiza el asociado/cliente debitando de su cuenta o cupo de crédito, entre sus cuentas y/o a cuentas de otros destinatarios, dentro de la misma entidad Participante.

Transferencias Intercooperativas: son las operaciones que realiza el asociado/cliente debitando de su cuenta o cupo de crédito, con destino a cuentas de otra (s) entidad de la Red.

Transferencias Interbancarias: son las operaciones que realiza el asociado/cliente desde una cuenta de ahorros o cupo de crédito de su entidad con destino a un banco vinculado a ACH.