


GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	0 de 54


TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN.....	2
2. OBJETIVOS	2
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	2
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
3. BENEFICIOS.....	2
3.1. PARA LOS ASOCIADOS	2
3.2. PARA COONFIE.....	3
4. SEGURIDAD DEL PORTAL TRANSACCIONAL	3
5. GENERALIDADES DEL SERVICIO	4
6. CONDICIONES PARA EL REGISTRO Y ENROLAMIENTO.....	5
7. PROCESO DE REGISTRO EN EL PORTAL TRANSACCIONAL	7
7.1. INGRESAR DE DATOS BÁSICOS.....	7
7.2. ACEPTAR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.....	8
7.3. INGRESO DEL CÓDIGO DE SEGURIDAD	9
7.4. SELECCIONAR IMAGEN, CREAR FRASE, USUARIO Y CONTRASEÑA	9
8. INGRESO AL PORTAL TRANSACCIONAL:	9
9. SERVICIOS DEL PORTAL TRANSACCIONAL.....	10
9.1. MÓDULO TRANSACCIÓN SIN TARJETA	10
9.2. MÓDULO MIS PRODUCTOS.....	12
9.2.1. Productos.....	12
a) Consulta de saldos	12
9.2.2. Consulta De Movimientos.....	13
9.2.3. Personalización de productos	14
A. TARJETA DE CRÉDITO.....	15
9.2.4. Consulta de tarjeta de crédito.....	15
9.2.5. Avances.....	15
9.2.6. Pago de tarjeta	17
9.2.7. Bloqueos de tarjeta.....	17
9.3. MÓDULO DE PAGOS Y TRANSFERENCIAS.....	17
9.3.1. Inscripción de cuentas.....	17
9.3.2. Pago de obligaciones	18
9.3.3. Realizar transferencia de fondos.....	20
9.3.4. Recepción de transferencias interbancarias	21
9.3.5. Programación de pagos y/o transferencias	22
9.3.6. Soporte transaccional.....	22
9.3.8. Transferencia de fondos entre códigos de producto	25
9.3.9. Transferencia de fondos y pagos de obligaciones por Código QR.....	25

PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL

Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	1 de 54
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

9.4. MÓDULO DE SOLICITUDES.....	43
9.4.1. Solicitud de documentos	44
9.5. MÓDULO DE CONVENIOS	44
9.5.1. FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO	44
9.5.2. FORMAS DE ACCESO AL SERVICIO.....	45
9.6. MÓDULO DE BLOQUEOS	45
9.6.1. Bloqueo de tarjetas.....	45
9.6.2. Bloqueo de clave por canal	46
9.6.3. Bloqueo de servicios	46
9.6.4. Otros tipos de bloqueo	47
9.7. MÓDULO MIS DATOS.....	47
9.7.1. Consulta de información personal.....	47
9.7.2. Cambio de clave.....	48
9.7.3. Cambiar imagen y frase antiphishing.....	49
10. OLVIDO DE USUARIO	49
10.1. CONDICIONES PARA RECUPERAR EL USUARIO:.....	49
11. RECUPERAR CLAVE	50
11.1. CONDICIONES PARA RECUPERAR CLAVE:.....	50
12. PAGOS / COMPRAS POR PSE	50
12.1. CONDICIONES PARA REALIZAR PAGOS / COMPRAS POR PSE:.....	50
13. CIERRE DE SESIÓN	51
14. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD	51
15. GLOSARIO.....	52

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	2 de 54

1. PRESENTACIÓN

El Portal Transaccional / App Red Coopcentral es un canal electrónico virtual para persona natural, a través de los cuales los asociados de la Cooperativa Coonfie pueden administrar integralmente sus productos y realizar transacciones financieras con facilidad y agilidad desde cualquier lugar donde tenga acceso a Internet, las 24 horas del día, durante los 365 días del año, con altos estándares de tecnología, seguridad y calidad.

Permite realizar operaciones de Coonfie, hacia otras entidades pertenecientes a la Red Coopcentral o hacia los bancos, las 24 horas al día, los 7 días a la semana, desde cualquier dispositivo móvil y/o computador que tenga acceso a internet.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos y directrices para el manejo y uso del PORTAL TRANSACCIONAL/APP RED COOPCENTRAL para personas naturales, ya sea por medio de la plataforma web o el aplicativo móvil.


2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Retroalimentar las condiciones de uso y manejo del portal transaccional / App Red Coopcentral.
- Definir directrices de enrolamiento.

3. BENEFICIOS

3.1. PARA LOS ASOCIADOS

- El asociado debe tener un producto de ahorro a la vista ACTIVO, para tener acceso al Portal Transaccional / App Red Coopcentral.
- Facilidad para realizar operaciones de carácter Intracooperativas (Coonfie a Coonfie) Intercooperativas (Coonfie a Cooperativas de la Red Coopcentral) e Interbancarias.
- Presentación de los productos y saldos de manera consolidada.
- Monitoreo permanente de las operaciones, disminuyendo la ocurrencia de fraudes.
- Reducción del tiempo empleado en gestión de trámites.
- Permite realizar los pagos dispuestos por la red en canales propios, con otras redes y con Bancos a través de PSE.
- Facilidad de manejo, a través de una interfaz más intuitiva y simple.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	3 de 54


3.2. PARA COONFIE

- Centralización de la plataforma transaccional en la Red, generando competitividad.
- Bajos requerimientos técnicos.
- Soporte y mantenimiento del portal transaccional a cargo de la Red Coopcentral.
- Niveles de Seguridad acordes con la normatividad vigente de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Evitar la contratación con proveedor 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.

4. SEGURIDAD DEL PORTAL TRANSACCIONAL

Con el fin de brindar mayor seguridad a las transacciones realizadas a través del portal transaccional a nuestros asociados contamos con las siguientes medidas de seguridad:

- El acceso está protegido con tecnología de Firewalls, mecanismos de seguridad que analizan las conexiones externas y permiten el ingreso sólo a aquellos asociados que sean autorizados por la plataforma.
- Todas las operaciones y consultas realizadas están protegidas con tecnología TLS De esta manera, una vez que el asociado se conecta con una página segura, toda la información que viaja entre su navegador o dispositivo es encriptada con el nivel más alto, según lo permita su navegador.
- El Portal Transaccional ya sea vía web o aplicativo 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 y no por un robot, con el propósito de impedirle al atacante cometer fraude virtual.
- 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.
- El Portal Transaccional cuentan con una notificación de la fecha y hora de la última conexión, con el fin de detectar posibles accesos que no haya realizado el asociado.
- El Portal Transaccional cuentan con el registro de un Usuario definido por el asociado y que es único en la Red.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	4 de 54

- Cuando se ha superado el tiempo máximo de inactividad, el sistema cerrará la sesión del asociado en el Portal Transaccional de forma automática y cuando éste inicie una nueva sesión, mostrará la información sobre la fecha y hora del último ingreso al canal, la dirección IP y el nombre del Usuario. El tiempo máximo de inactividad es de 4 minutos.
- Cuando en el proceso de comunicación se excede el tiempo establecido, el sistema genera un mensaje de error al asociado, 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 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 u OTP.
- El sistema registra en archivos de log de auditoría cualquier tipo de actividad y acciones realizadas en el Portal Transaccional 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 vía web o aplicativo móvil.
- El asociado 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.


5. GENERALIDADES DEL SERVICIO

- Para tener el servicio del portal transaccional por medio un dispositivo móvil, el asociado debe descargar la aplicación Red Coopcentral y realizar el proceso de enrolamiento. La Entidad debe activar al asociado el servicio de OTP, a través de la migración de datos. Ver ítem 7.2.
- El asociado debe mantener actualizado en la entidad el número de celular y/o correo electrónico para la notificación del código de seguridad y demás funcionalidades relacionadas con el servicio de Transacción sin Tarjeta.
- El asociado deberá tener saldo suficiente en sus cuentas para realizar el débito del retiro.
- Las transacciones sin tarjeta podrán realizarse en las oficinas de la Red y en cajeros automáticos de Servibanca.
- El asociado deberá solicitar el código de seguridad (OTP) mediante la aplicación móvil (APP) antes de realizar el retiro en cajeros automáticos de Servibanca.

- El código de seguridad (OTP) tiene validez 5 minutos, y solo puede ser utilizado uno por transacción.
- En caso de que el código de seguridad (OTP) sea ingresado de forma errada por tres (3) veces consecutivas, este quedará inactivo, debiendo el asociado iniciar nuevamente la transacción.
- Si el asociado NO realiza transacciones durante 90 días consecutivos el usuario será INHABILITADO y debe dirigirse a la oficina para solicitar la habilitación del servicio. El funcionario que atienda la solicitud deberá escalarla por mesa de ayuda.

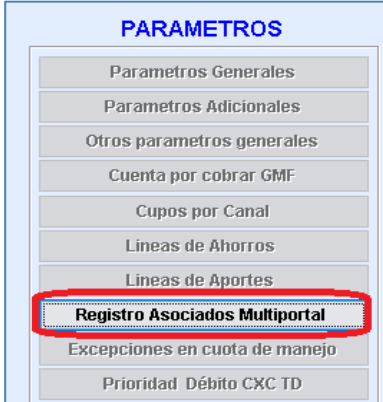
6. CONDICIONES PARA EL REGISTRO Y ENROLAMIENTO

- El asociado debe tener un producto de ahorro a la vista ACTIVO que permita realizar débitos.
- Realizar la migración de los datos del asociado a la plataforma de la Red Coopcentral así:
 - ✓ Ingresar al integrador a través de la ruta OTRAS APLICACIONES - OPA VS SINCRONIZE




The image shows a screenshot of the application's main menu. On the left, there are several columns of buttons. The 'Otras aplicaciones' button is highlighted with a red box. To the right, there is a section titled 'APLICATIVOS VARIOS' with a list of options. The 'OPA VS SINCRONIZE' option is highlighted with a red box.

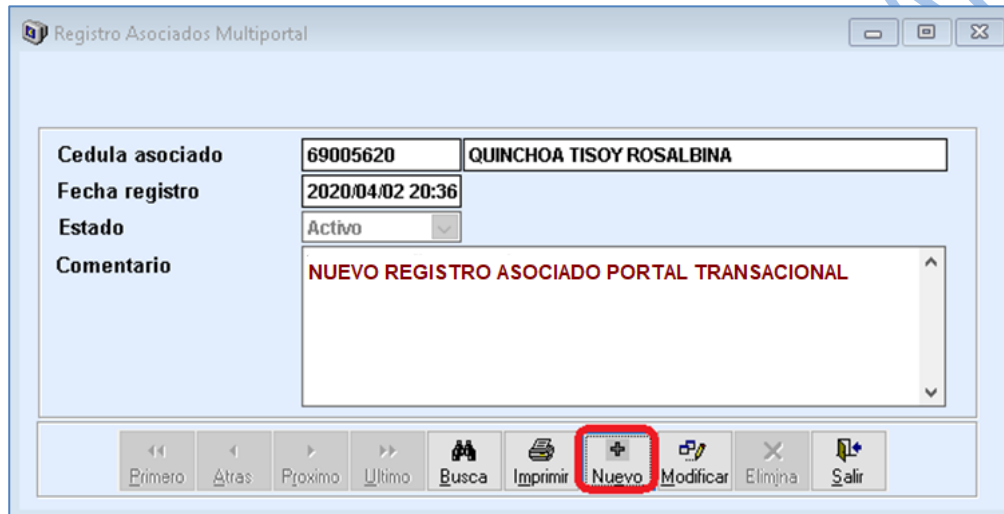
- ✓ Ingresar al módulo REGISTRO ASOCIADOS MULTIportal



The image shows a screenshot of the 'PARAMETROS' menu. The 'Registro Asociados Multiportal' option is highlighted with a red box.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>	
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL						
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página: 6 de 54

- ✓ Luego dar clic en el botón NUEVO: Se debe ingresar el número de cédula del asociado (en caso de que sea persona natural) o NIT sin dígito de verificación para persona jurídica. En el comentario se debe escribir “NUEVO REGISTRO ASOCIADO PORTAL TRANSACCIONAL”.

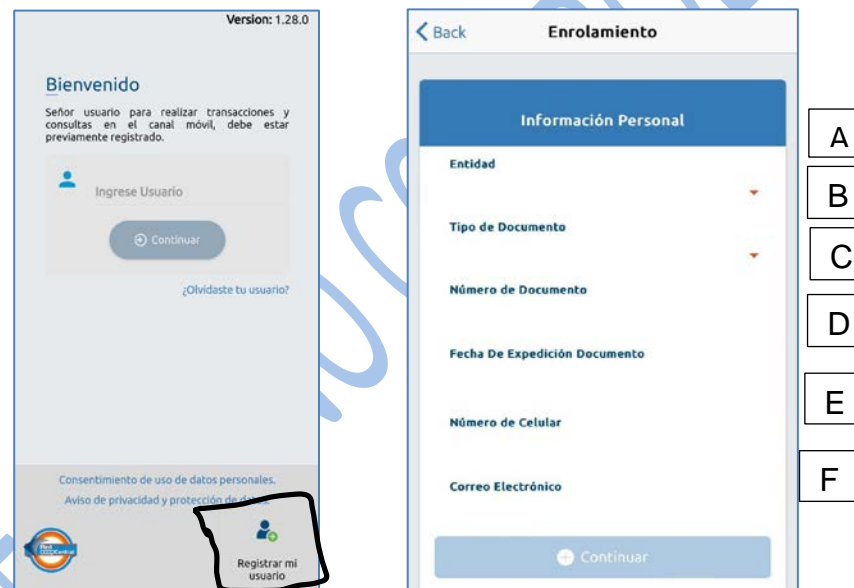


- El asociado debe tener una cuenta de correo electrónico y un número de celular registrado en OPA para recibir el OTP o código de seguridad cuando realice transacciones financieras y administrativas. En caso de que el correo electrónico y número de celular estén matriculados para otro asociado, no podrá llevar a cabo el proceso de registro hasta que se valide la información y se modifique.
- Los datos personales suministrados por el asociado y solicitados en el formulario de admisión, deben coincidir con los datos registrados en OPA. Si éstos no coinciden, debe realizarse la validación y posteriormente la actualización de datos en el integrador teniendo como soporte el formato FO-CO-10 Actualización de datos básicos.
- El asociado debe tener la App Red Coopcentral descargada en su dispositivo móvil y tener acceso a internet para realizar el registro por primera vez al Portal.
- Para ingreso desde un computador después de haber realizado el registro, el asociado deberá tener instalado un navegador(es) 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 que las transacciones funcionen adecuadamente en el aplicativo móvil instalado en celulares con sistema operativo Android, el equipo celular debe tener versión 5.1 en adelante. Para celulares con sistema operativo IOS, éstos deben contar con una versión mayor a 9.0.

7. PROCESO DE REGISTRO EN EL PORTAL TRANSACCIONAL

7.1. INGRESAR DE DATOS BÁSICOS

El registro por primera vez se hace únicamente a través de la App Red Coopcentral, por esto el asociado deberá tener descargada la App en su dispositivo móvil, una vez descargada debe ingresar y dar clic en registrar mi usuario como se muestra a continuación:



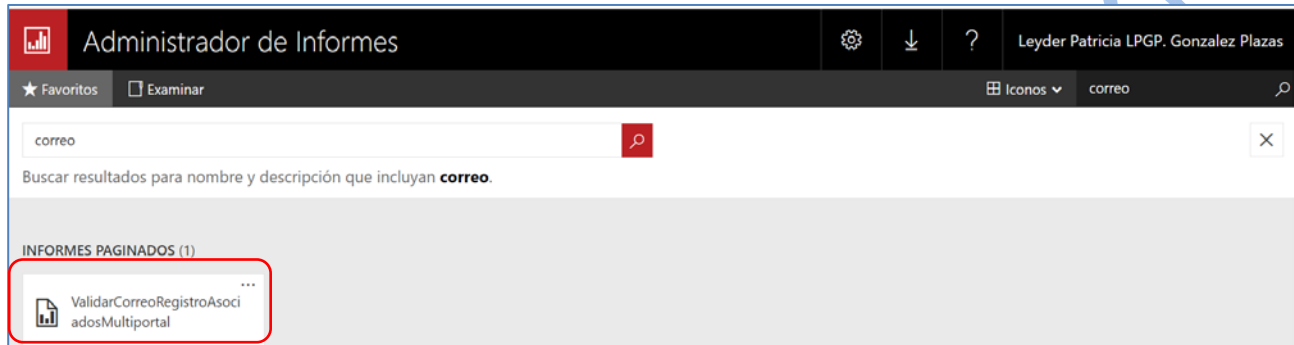
Debe seleccionar la entidad, Coonfie, ingresar su información básica como tipo y número de documento, fecha de expedición de éste, número de celular y correo electrónico.

A. Entidad: se despliega el listado de las entidades de la red y selecciona Coonfie
B. Tipo de documento Seleccionar el tipo de documento con el que cuenta el asociado (cédula, pasaporte, cédula de extranjería, tarjeta de identidad).
C. Número de documento: Número del documento de identificación del asociado.
D. Fecha de Expedición: Fecha en la cual fue expedido el documento de identificación. Se debe seleccionar en el calendario habilitado.
E. Número de celular: Número del celular que el asociado tiene registrado en la Cooperativa.
F. Correo Electrónico: Correo electrónico que el asociado tiene registrado en la Cooperativa

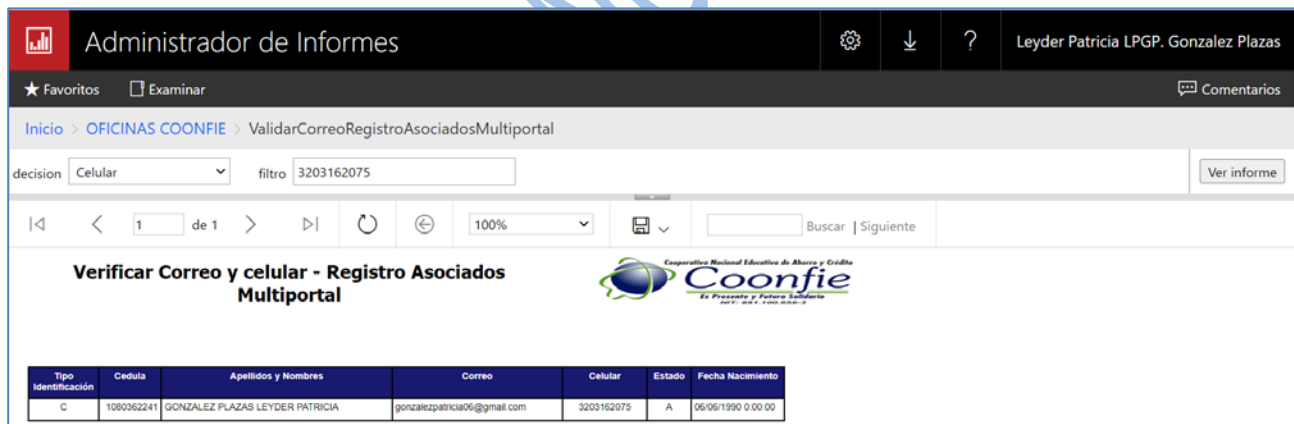
La información básica ingresada por el asociado debe coincidir con los que se encuentran registrados en el integrador.

Si el número celular y/o correo electrónico se encuentran duplicados, es decir se encuentran registrados para dos o más asociados, se debe validar la información y realizar las modificaciones pertinentes. La verificación de estos datos duplicados se realiza por medio del Administrador de Informes:

- ✓ Dar clic en el siguiente informe:




- ✓ Seleccionar en el campo decisión la opción Celular o Correo electrónico. Luego ingresar el dato correspondiente y dar clic en Ver Informe. De esta manera podemos validar si el asociado tiene duplicidad de información con otro asociado.



7.2. ACEPTAR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El asociado debe aceptar las condiciones de uso del servicio del Portal Transaccional definidos, así como el tratamiento de sus datos personales y el envío tanto de mensajes de texto como de correos electrónicos para recibir el OTP cuando requiera realizar transacciones de acuerdo con la estipulado en la Ley 1581 de 2012 y demás normas complementarias. Los términos y condiciones para uso del Portal Transaccional son de obligatoria aceptación, por lo tanto, cuando el asociado que NO Acepte los términos y condiciones de uso NO podrá hacer uso de los servicios ofrecidos en este canal electrónico.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	9 de 54

7.3. INGRESO DEL CÓDIGO DE SEGURIDAD

El código de seguridad es generado por el sistema una vez el asociado ha aceptado los términos y condiciones de uso del Portal Transaccional y es de un solo uso. En caso de ingresar el código de seguridad errado por 3 veces consecutivas, éste queda bloqueado y el asociado deberá iniciar nuevamente el proceso de registro. Este código es numérico de 6 dígitos y tiene una vigencia de 5 minutos.

7.4. SELECCIONAR IMAGEN, CREAR FRASE, USUARIO Y CONTRASEÑA


Este paso permite asignar la imagen anti-phishing y frase de seguridad con la cual el asociado se identificará cuando acceda al Portal transaccional / App Red Coopcentral. La asignación de la imagen y frase tiene como fin prevenir la suplantación en el Portal Transaccional. En el evento que la imagen y frase que muestre el Portal Transaccional no corresponda con la matriculada, el asociado deberá comunicarse para reportar el incidente. En este paso también se debe crear el usuario con el cual el asociado será reconocido en el sistema (único en la Red), al igual que la contraseña que, unida al usuario conforman la autenticación para el Portal Transaccional / App Red Coopcentral.

A continuación, se describen las condiciones para la creación de la frase de seguridad, usuario y contraseña:

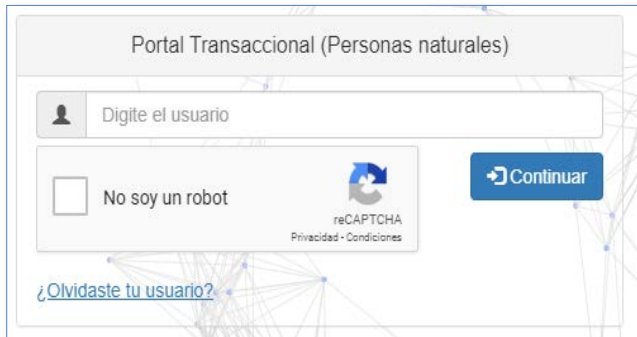
Frase de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Debe tener como mínimo 5 caracteres y máximo 30. • Permite números, letras y caracteres especiales.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Debe tener como mínimo 4 caracteres y máximo 30. • Solo permite los siguientes caracteres especiales: punto, guion bajo y guion intermedio. ✓ No debe tener espacios. • El usuario creado es el mismo para acceder a Portal Transaccional por la web o el aplicativo móvil (APP).
Contraseña	<ul style="list-style-type: none"> • Clave numérica de 4 caracteres

8. INGRESO AL PORTAL TRANSACCIONAL:

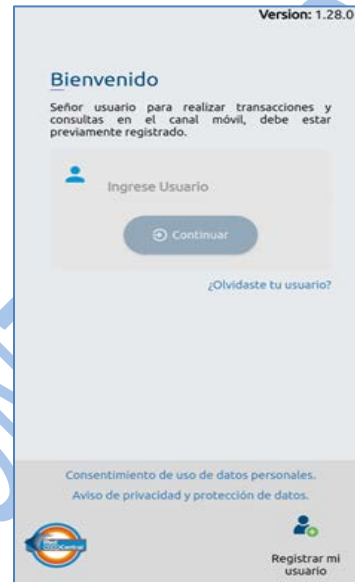
Una vez ha finalizado exitosamente el proceso de matrícula, el asociado debe autenticarse en el Portal Transaccional / App Red Coopcentral, ingresando el usuario y la contraseña creados en el proceso de registro. Adicionalmente y como medida de seguridad después de ingresar el usuario el Portal o la App muestra la imagen y frase anti-phishing que el asociado seleccionó en el proceso de registro, en caso de presentarse alguna anomalía relacionada con el anti-phishing, éste se debe comunicarse con la Cooperativa para informar acerca de la situación detectada.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	10 de 54

- Ingreso por la web



- * ingreso por la App



9. SERVICIOS DEL PORTAL TRANSACCIONAL


El Portal Transaccional cuenta con 8 servicios, que se detallan a continuación.



9.1. MÓDULO TRANSACCIÓN SIN TARJETA

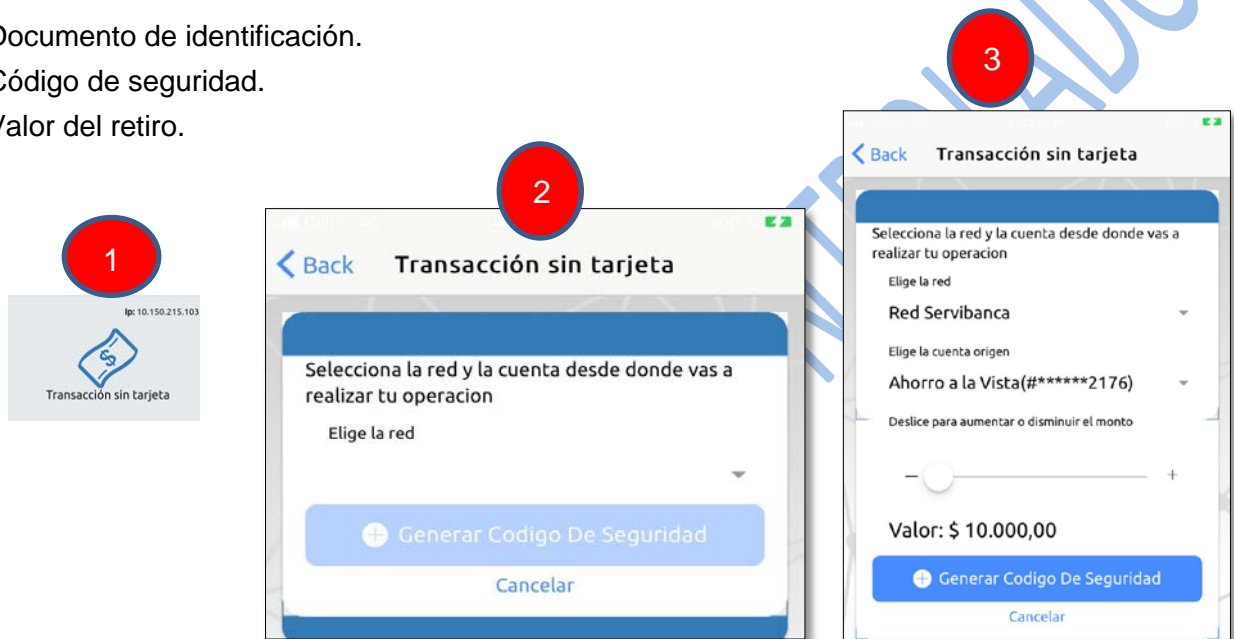
Este módulo permite al asociado solicitar dinero de manera inmediata para retirarlo por cajero automático de la red Servibanca o en las entidades adscritas a la Red Coopcentral sin necesidad de hacer uso de una tarjeta.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	11 de 54

El asociado previo a realizar la transacción en el cajero automático deberá solicitar el código de seguridad (OTP), a través de la **aplicación Móvil (APP)** e 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.



<p>1- Seleccionar en el menú principal, la opción de Transacción Sin Tarjeta la cual solo será visible en el canal de Aplicativos Móvil (APP)</p>
<p>2- Se debe elegir la red donde se va a retirar el dinero. Si se escoge “Red Servibanca”, el dinero se debe retirar en un cajero automático Servibanca, pero si escoge la Red Coopcentral, el dinero debe retirarse en una de las oficinas de las entidades que pertenecen a la Red Coopcentral. Nota: Una vez seleccionada la opción que desee, el asociado no podrá realizar el retiro en una red diferente a la seleccionada.</p>
<p>3- Seleccionar la cuenta de la cual se desea realizar el débito. Digitar el valor que se desea retirar sin decimales. Pulsar el botón Generar Código de Seguridad (OTP) Nota: Este código de seguridad es de seis (6) dígitos y tiene una duración de 5 minutos. El código de seguridad solo puede usarse para una sola transacción.</p>
<p>A continuación, el sistema informa al asociado que se ha enviado el código de seguridad (OTP). Para cerrar este mensaje se pulsa el botón OK. Nota: El código de seguridad es enviado al número celular y/o correo electrónico que el asociado tiene registrado en la entidad</p>

Nota: El valor máximo por retiro en cajeros Servibanca es de \$2.000.000. Los valores de retiro se mostrarán en múltiplos de \$10.000 pesos.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	12 de 54

9.2. MÓDULO MIS PRODUCTOS

Este módulo permite realizar la consulta de los saldos y movimientos de cada producto, personalizar la ficha de cada uno, así como la interfaz gráfica, generar el **código de producto** para realizar transferencias desde la banca hacia la entidad, transferencias Intracooperativas (Coonfie a Coonfie) e Intercooperativas (Coonfie a otras Cooperativas de la Red Coopcentral) y realizar transacciones con la tarjeta de crédito (Afinidad) emitida por el Banco Coopcentral.



Este módulo está dividido en dos sesiones: Productos y tarjetas de crédito.

9.2.1. Productos

- **Consulta de saldos:** Dependiendo del tipo de producto que tenga el asociado, se visualizará la siguiente información por producto:
- **Para productos de Ahorro:**

Ahorro a la vista:

- ✓ Fecha de apertura del producto.
- ✓ Saldo total y disponible.
- ✓ **Código de producto:** Es el alias del número de la cuenta, usado para realizar transferencias Interbancarias desde el sector financiero, con destino a una cuenta de la entidad, así como transferencias Intracooperativas (Coonfie a Coonfie) e Intercooperativas (Coonfie a otras Cooperativas de la Red Coopcentral).
- ✓ **Estado del producto:** Activo/ Cancelado.

Ahorros contractuales y/o permanentes:

- ✓ Fecha de apertura del producto.
- ✓ Saldo total y disponible.
- ✓ Valor pago mínimo.
- ✓ Fecha límite de pago.
- ✓ **Código de Producto:** Es el alias del número de la cuenta, usado para realizar transferencias Interbancarias desde el sector financiero, con destino a una cuenta de la entidad, así como transferencias Intracooperativas (Coonfie a Coonfie) e Intercooperativas (Coonfie a otras Cooperativas de la Red Coopcentral).
- ✓ **Estado del producto:** Activo/ Cancelado.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>	
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL						
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página: 13 de 54

Ahorro a Término:

- ✓ Fecha de apertura del producto.
- ✓ Saldo total.
- ✓ Fecha límite de pago.
- ✓ **Estado del producto:** Activo/ Cancelado.

• **Para productos de crédito:**

Para Obligaciones, Cupo de Crédito Rotativo:

- ✓ Fecha de apertura del producto.
- ✓ Saldo total y disponible.
- ✓ Valor pago mínimo.
- ✓ Valor pago total.
- ✓ Fecha límite de pago.
- ✓ **Estado del producto:** Activo/ Cancelado.

Tarjetas De Crédito

- ✓ Cupo total.
- ✓ Cupo utilizado.
- ✓ Cupo disponible.
- ✓ Valor pago mínimo.
- ✓ Valor pago total.
- ✓ Fecha límite de pago.
- ✓ **Estado de la tarjeta:** Activa / Bloqueada.

9.2.2. Consulta De Movimientos

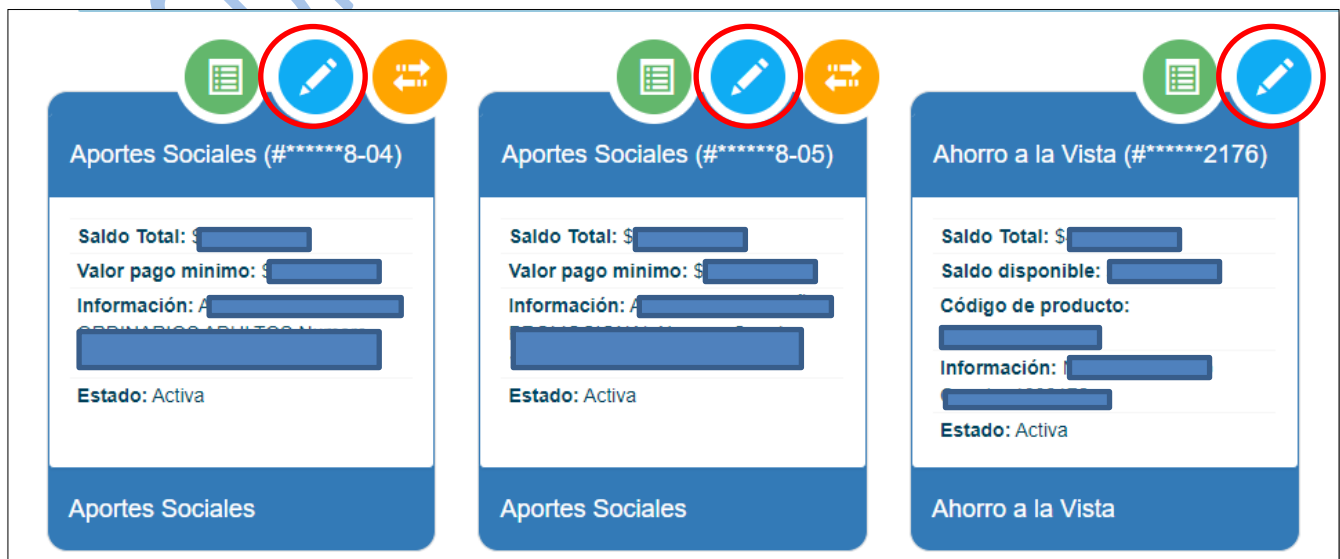
Esta opción permite que el asociado pueda consultar los movimientos de los productos activos que tenga con la Cooperativa.


- ✓ Por defecto el Portal Transaccional muestra los movimientos efectuados por el asociado en el último mes, siempre y cuando estos no excedan más de 50 transacciones.
- ✓ Así mismo el asociado puede consultar las transacciones realizadas en los últimos noventa (90) días, para realizar esta consulta el asociado debe ingresar una fecha inicial y fecha final.
- ✓ Por página solo se permite visualizar 50 movimientos.
- ✓ Los movimientos que se visualizan corresponden a transacciones exitosas y solo aplica para los productos de ahorro.
- ✓ En la ventana de movimientos también es posible visualizar las transacciones exitosas efectuadas en los canales de oficinas ATM, POS y por defecto las transacciones de Portal Transaccional.
- ✓ La opción de movimientos también permite imprimir el soporte de cada transacción, seleccionando el icono Ver Detalle



9.2.3. Personalización de productos

Esta opción permite asignar un nombre de fácil recordación a la cuenta(s) o producto(s) que tenga activos el asociado en el Portal Transaccional. Esto se puede realizar dando clic en el icono del lápiz (como se evidencia en las imágenes). En caso de que el asociado no realice la personalización de los productos, el sistema por defecto asigna como nombre personalizado los últimos cuatro (4) dígitos de la cuenta seguido de varios asteriscos, es decir, se enmascara el número de la cuenta por seguridad. Es importante tener en cuenta que el número máximo de caracteres que permite este campo es de 30.



GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	15 de 54

A. 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 incluye cuatro tipos de tarjetas: Classic, Gold, Platinum y Empresarial.

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

NOTA: En los Datáfonos y Pin Pad solo está disponible el pago de tarjeta de crédito.

9.2.4. Consulta de tarjeta de crédito

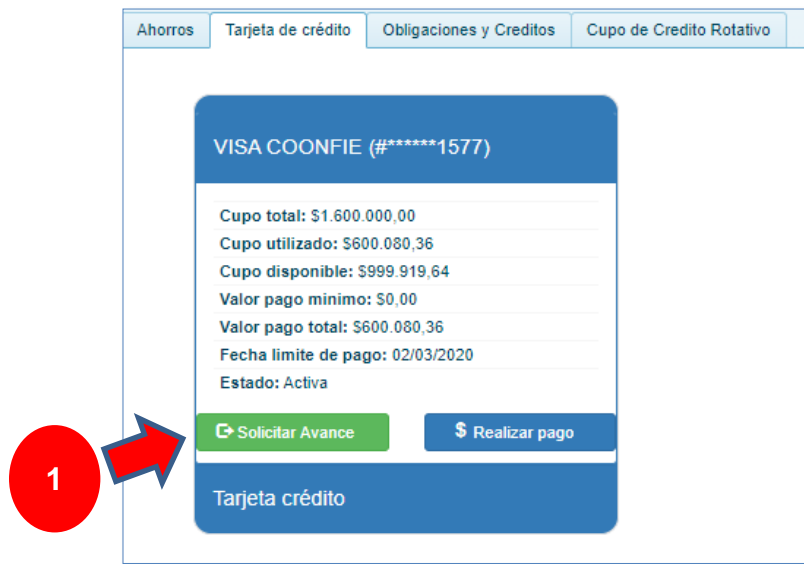
Esta opción permite que el tarjetahabiente pueda visualizar la siguiente información de su tarjeta:

- Se visualizan los últimos cuatro (4) dígitos de la tarjeta, así como el cupo total, cupo utilizado y cupo disponible. Se puede consultar además el pago mínimo y total, la fecha límite de pago y el estado de la tarjeta (activa/bloqueada).

9.2.5. Avances

Esta opción permite realizar avances de la Tarjeta de Crédito a cuentas del Banco o entre las cuentas que el cliente tenga en las diferentes cooperativas de la Red, para lo que se debe tener en cuenta:

- El tarjetahabiente debe inscribir las cuentas destino del avance, por el Portal Transaccional y/o App. Móvil.
- Los avances pueden tener costo, de acuerdo con las políticas del Banco Coopcentral para el cobro de comisiones.
- Para realizar un avance, el sistema envía por mensaje de texto (SMS) y correo electrónico un OTP (clave de un solo uso) para realizar la transacción.
- 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 son diferidos automáticamente a 24 cuotas.
- Los avances solo podrán realizarse por el Portal Transaccional y App. Móvil.



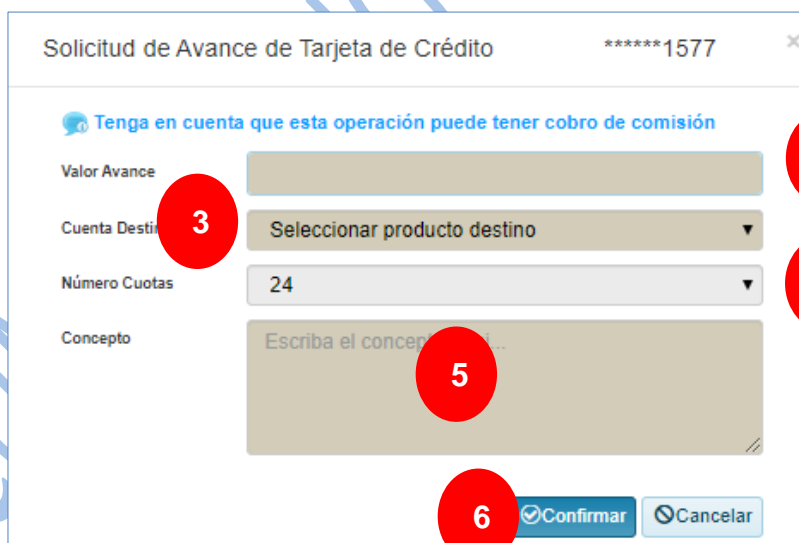
Ahorros Tarjeta de crédito Obligaciones y Creditos Cupo de Credito Rotativo

VISA COONFIE (#*****1577)

Cupo total: \$1.600.000,00
 Cupo utilizado: \$600.080,36
 Cupo disponible: \$999.919,64
 Valor pago mínimo: \$0,00
 Valor pago total: \$600.080,36
 Fecha limite de pago: 02/03/2020
 Estado: Activa

Solicitar Avance Realizar pago

Tarjeta crédito



Solicitud de Avance de Tarjeta de Crédito *****1577

Tenga en cuenta que esta operación puede tener cobro de comisión

Valor Avance


Cuenta Destino Selecccionar producto destino

Número Cuotas 24

Concepto Escriba el concepto

Confirmar Cancelar

1. Seleccionar la opción "Solicitar Avance".
2. Digitar el Valor del Avance. **Nota:** La autorización del avance solicitado, depende del cupo disponible que tenga la tarjeta de crédito.
3. Seleccionar de la lista desplegable la cuenta (ahorros, corriente o cupo de crédito), a la cual se va a acreditar el avance. **Nota:** Al realizar un avance, la entidad emisora de la tarjeta podrá cobrar al tarjetahabiente una comisión por este servicio, de acuerdo con sus políticas internas
4. **Número de cuotas:** Por defecto el sistema difiere el avance a 24 cuotas
5. **Concepto:** Campo obligatorio en el cual el asociado describe de manera resumida el motivo que genera el avance de efectivo. Nota: NO se pueden ingresar caracteres especiales y solo permite como máximo 50 caracteres.
6. Pulsar el botón Confirmar

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	17 de 54

9.2.6. Pago de tarjeta

Esta opción permite realizar el pago de la tarjeta en Oficinas de la Red y en el Portal Transaccional.

- 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 como “pago total”. En este caso, este valor quedará como un valor a favor del tarjetahabiente. De igual manera, el tarjetahabiente podrá realizar un pago inferior al pago mínimo.

9.2.7. Bloqueos de tarjeta

Esta opción permite realizar el bloqueo de la Tarjeta de Crédito por los canales virtuales de la Red.

- Los motivos de bloqueo que se pueden seleccionar en el Portal Transaccional son: pérdida y robo.
- Una vez bloqueada la tarjeta de crédito, el tarjetahabiente deberá solicitar la reposición de esta, comunicándose con el Contac Center del Banco Cooperativo Coopcentral.

9.3. MÓDULO DE PAGOS Y TRANSFERENCIAS

El módulo de pagos y transferencias contempla las siguientes funcionalidades:

- Inscripción de cuentas destino.
- Pago de obligaciones.
- Transferencias de fondos.
- Programación de pagos y transferencias.
- Soporte transaccional.
- Transferencias Ya. Transfiya
- Transferencias entre Código de Productos.

9.3.1. Inscripción de cuentas

Esta funcionalidad permite inscribir las cuentas propias o de terceros ya sea de personas naturales o jurídicas para realizar transferencias de fondos que tengan como destino la entidad, otra Entidad Participante de la Red o un banco.

La inscripción de las cuentas destino se realiza en el módulo de “Pagos y Transferencias / opción Inscribir Cuenta”.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	18 de 54

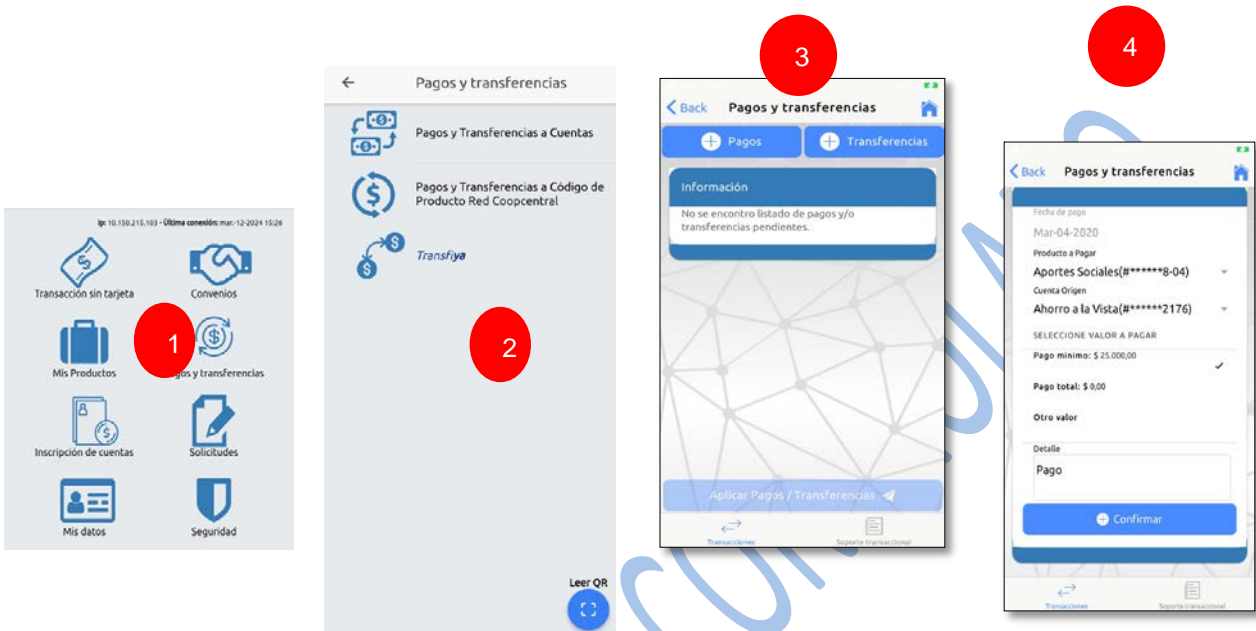
Condiciones para realizar la inscripción de cuentas

En el momento de realizar la inscripción de una cuenta o producto, el Portal Transaccional solicita el diligenciamiento de los datos de la cuenta y del titular.

- Si la cuenta a inscribir pertenece a una Entidad de la Red, el sistema valida el número de la cuenta vs. el documento de identificación y si los datos son correctos, el sistema mostrará de forma automática el nombre del titular. En caso de que la información ingresada no coincida, el portal mostrará el motivo por el cual no es posible inscribir la cuenta. (ej., cuenta no existe).
- Para el caso de la inscripción de cuentas que tengan como destino un banco, el sistema no realiza ninguna validación, por lo tanto, el asociado debe ingresar de forma manual el nombre del titular de la cuenta, así como el resto de la información solicitada y debe validar previo a la inscripción, que la cuenta en el banco destino se encuentre activa para prevenir que en el momento de realizarle una transferencia interbancaria, ésta no quede declinada.
- Al inscribir una cuenta de la Red o de un banco, el sistema valida la longitud de caracteres en los siguientes campos:
 - ✓ **Número de cuenta:** Si es una cuenta de la Red, se validan 20 caracteres como máximo, pero si la cuenta es de un banco, se validan 17 caracteres.
 - ✓ **Documento de identificación:** 15 caracteres como máximo.
 - ✓ **Referencia:** 50 caracteres máximo.
- Adicionalmente, durante la inscripción de la cuenta, el Portal Transaccional le permite al asociado personalizarla, es decir, asignarle un nombre para efectos de poder identificarla al momento de transferir el dinero. En el evento de que el asociado no personalice el producto, el sistema de forma automática colocará los últimos cuatro (4) dígitos de la cuenta.
- Es importante aclarar que, para las transferencias interbancarias, ACH no exige la preinscripción de cuentas, es por esto por lo que al inscribir una cuenta interbancaria ésta queda de manera inmediata disponible para realizar la (s) transferencia (s) de fondos.
- Para realizar transferencias de fondos entre entidades de la Red, el sistema solo permite inscribir cuentas de ahorros o cupos crédito rotativo.
- Para realizar transferencias interbancarias, se puede inscribir cualquier tipo de cuenta (ahorros, corriente, cuenta electrónica, entre otras).

9.3.2. Pago de obligaciones

Funcionalidad que le permite al asociado realizar el pago de sus obligaciones crediticias y aportes sociales. Esto se realiza en el módulo “Pagos y Transferencias / opción Pagos y Transferencias”.



1. Seleccionar la opción de Pagos y Transferencias

2. Seleccionar la opción de Pagos y Transferencias a cuentas

3. Seleccionar la opción Pagos

4. **Producto a pagar:** Seleccionar de la lista desplegable, el producto que el asociado desea pagar (créditos o aportes sociales).

Producto origen: Seleccionar de la lista, la cuenta de la cual se va a realizar el débito.

Valor a pagar: Seleccionar con el mouse el tipo de pago que se desea realizar: mínimo, total u otro valor. **Nota:** En el evento que el asociado seleccione la opción de "Otro valor", y que el pago sea por un monto superior al pago total de la obligación, el sistema mostrará un mensaje informando que no es posible realizar ese pago, porque excede el pago total.

Detalle: Campo obligatorio para ingresar el motivo que genera el pago. **Nota:** Este campo permite ingresar un máximo de 50 caracteres, pero no se admiten especiales o espacios.

Una vez diligenciada la información del campo Detalle, se habilita el botón Confirmar, en el cual el cliente debe dar clic.


Aplicar pagos y transferencias: Botón que genera un código de seguridad, al dar clic.

Nota: Este código de seguridad es de 6 caracteres y el tiempo máximo de validez es de 5 minutos

Ingreso código de seguridad: En la ventana de "Validación código de seguridad" se ingresa el OTP enviado al celular y/o correo electrónico y posteriormente se da clic en el botón Enviar. De manera inmediata el aplicativo móvil (APP) mostrará un mensaje para que el asociado verifique el estado del pago (exitoso/declinado), en la opción de "Soporte Transaccional". Para cerrar el mensaje dar clic en el botón OK.

Condiciones para realizar el pago

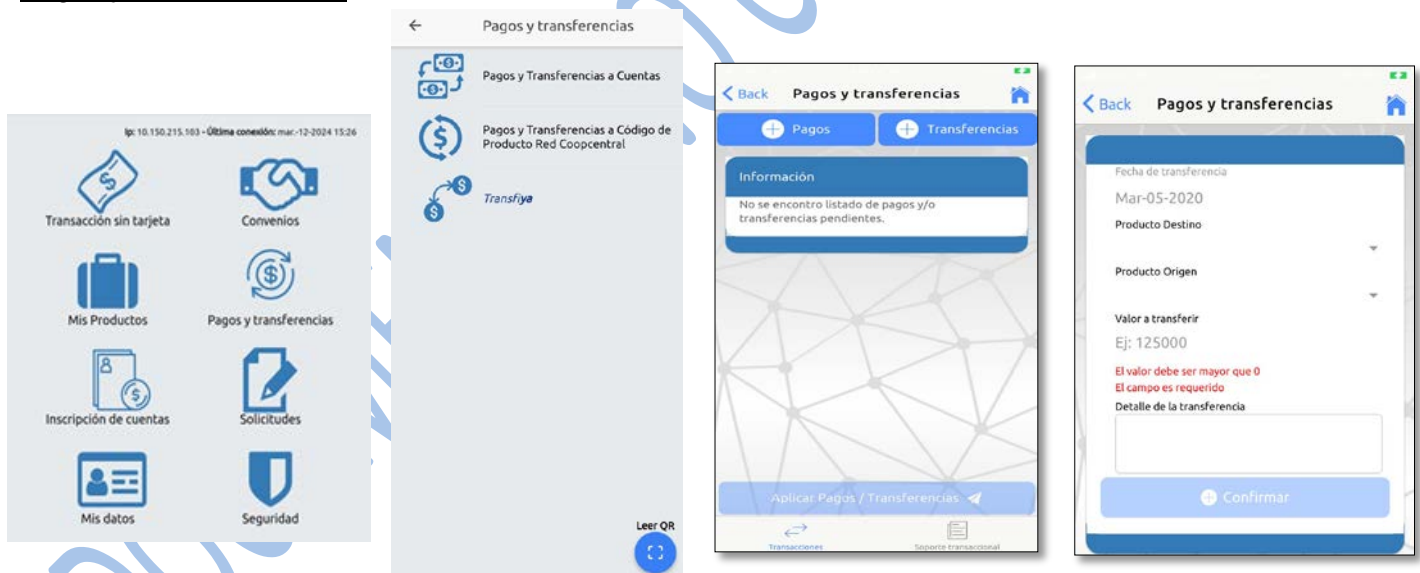
El asociado debe tener habilitado en la Entidad Participante al menos un producto de ahorro con saldo disponible o un cupo de crédito rotativo.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	20 de 54

- El asociado 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 Portal Transaccional permite realizar el pago mínimo, pago total u otro valor de una obligación, por lo tanto, si el asociado 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 informará que no es posible realizar el pago. También se debe tener en cuenta que, si el pago total está en ceros, el asociado no puede realizar el pago aunque seleccione la opción de “otro valor”.
- El campo “concepto” es de obligatorio diligenciamiento y solo permite ingresar letras de la A –Z y números del 0-9; no admite caracteres especiales

9.3.3. Realizar transferencia de fondos

Opción que permite realizar transferencias de fondos a cuentas de la Red o del sector financiero (bancos). Las transferencias de fondos se realizan en el módulo de “Pagos y Transferencias / opción Pagos y Transferencias”.



Condiciones para realizar transferencia de fondos

El asociado debe tener inscrita(s) la(s) cuenta(s) destino para que el sistema le permita transferir los recursos. Así mismo la cuenta a debitar debe contar fondos suficientes para realizar la transferencia (s) de fondos.

- El asociado 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

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	21 de 54

- Las transferencias de fondos se pueden realizar entre códigos de producto de cualquiera de las entidades vinculadas a la Red.
- Las transferencias interbancarias ingresadas por el asociado después de las 2:00 p.m. en días hábiles, fines de semana y/o festivos en el Portal Transaccional / App Red Coopcentral, 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 realiza la (s) transferencia (s) Interbancaria (s) en el Portal Transaccional, el estado de ésta(s) será “Pendiente de confirmar”, lo cual podrá visualizarse en la opción “Soporte Transaccional” hasta tanto el banco destino confirme la transacción en cualquiera de los ciclos de ACH. Como consecuencia de esto la transferencia cambiará a un estado de “Aprobada” y podrá visualizarse en la opción “movimientos”.
- Las comisiones generadas por transferencias interbancarias deben ser asumidas por el asociado. Esta comisión será la que tenga definida el Banco originador de la transacción, en el caso de COONFIE, es la comisión definida por la Cooperativa.
- Las transferencias Intracooperativas e Intercooperativas no tendrán cobro para el asociado por parte de la Red.
- El módulo de pagos y transferencias permite adicionar un número ilimitado de transacciones, las cuales se envían de forma automática en el momento que el asociado ingresa el código de seguridad.
- El campo “concepto” es de obligatorio diligenciamiento y solo permite ingresar letras de la A –Z y números del 0-9; no admite caracteres especiales y solo permite como máximo 50 caracteres.


9.3.4. Recepción de transferencias interbancarias

Las transferencias interbancarias recibidas son transacciones que realiza el asociado debitando la cuenta que tenga en un banco vinculado a ACH, con destino a una cuenta de ahorros de Coonfie o de otra entidad vinculada a la Red.

Condiciones para recibir transferencias interbancarias

El asociado debe tener activo un producto de ahorros o cupo de crédito rotativo con la entidad.

- El asociado debe solicitar el código de producto por el Portal Transaccional en caso de que el sistema no lo haya asignado de manera automática a los productos de ahorros o cupo de crédito rotativo, en el módulo de Mis Productos.
- En caso de que el asociado no tenga habilitados los canales del Portal Transaccional, debe solicitar el código de producto en la entidad.
- La entidad podrá generar el código del producto de manera manual a través de la aplicación “Sistema Administrativo Web”.
- El asociado debe inscribir el código de producto (alias de la cuenta o cupo de crédito rotativo) en el banco desde el cual va a enviar la transferencia de fondos y en banco destino se seleccionar al “Banco Cooperativo Coopcentral” como entidad receptora de la transferencia.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	22 de 54

9.3.5. Programación de pagos y/o transferencias

Esta opción permite programar pagos o transferencias de fondos para ser aplicadas por el sistema de manera automática, en una fecha (s) determinada. La opción para realizar la programación se encuentra en el módulo de “Pagos y Transferencias/opción Programar pagos y transferencias.”

Condiciones para realizar la programación de pagos y transferencias

Para realizar un pago o una transferencia programada, la cuenta de la cual se va a debitar el dinero debe tener saldo disponible para que el sistema pueda aplicar la transacción en la fecha y hora programada. Adicionalmente se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La fecha y hora para aplicar el pago o transferencia deben ser seleccionadas en el calendario disponible, no se pueden ingresar de forma manual.
- Para que el pago y/o transferencia programada quede registrada en el sistema, el asociado debe tener un número de celular o correo electrónico para recibir el código de seguridad e ingresarlo en el Portal Transaccional, estos datos deben mantenerse actualizados.
- La información de un pago y/o transferencia 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. Esto mismo se puede realizar 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 tenga el histórico de las programaciones efectuadas.
- En el evento que el pago y/o transferencia no se pueda aplicar, por ejemplo, porque la cuenta no tiene fondos suficientes, en la opción de “Soporte Transaccional” el asociado puede visualizar el motivo por el que fue declinada la transacción, igualmente si la transacción fue aplicada exitosamente.


9.3.6. Soporte transaccional

Esta opción permite consultar las transacciones financieras realizadas por el asociado en el Portal Transaccional con su correspondiente estado (exitosa/declinada).

La opción de consultar las transacciones realizadas a través del Portal Transaccional se encuentra en el módulo de “Pagos y Transferencias / opción Soporte Transaccional”.

9.3.7. TransfiYa

Este servicio fue desarrollado por ACH Colombia en alianza con entidades del sector financiero, el cual permite enviar y recibir dinero por bajos montos totalmente en línea con solo el número de celular.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	23 de 54

10.3.7.1 Tipos de Transferencias

Los asociados podrán realizar transferencias en el portal Transaccional y/o Banca Móvil:

- **Primera transferencia:** Transferencia que realizan dos usuarios (originador y receptor) para enrolarse en el servicio y para establecer una relación de confianza.
- **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.

10.3.7.2 Condiciones del servicio

Para utilizar el servicio de TransfiYa, se debe tener en cuenta lo siguiente:

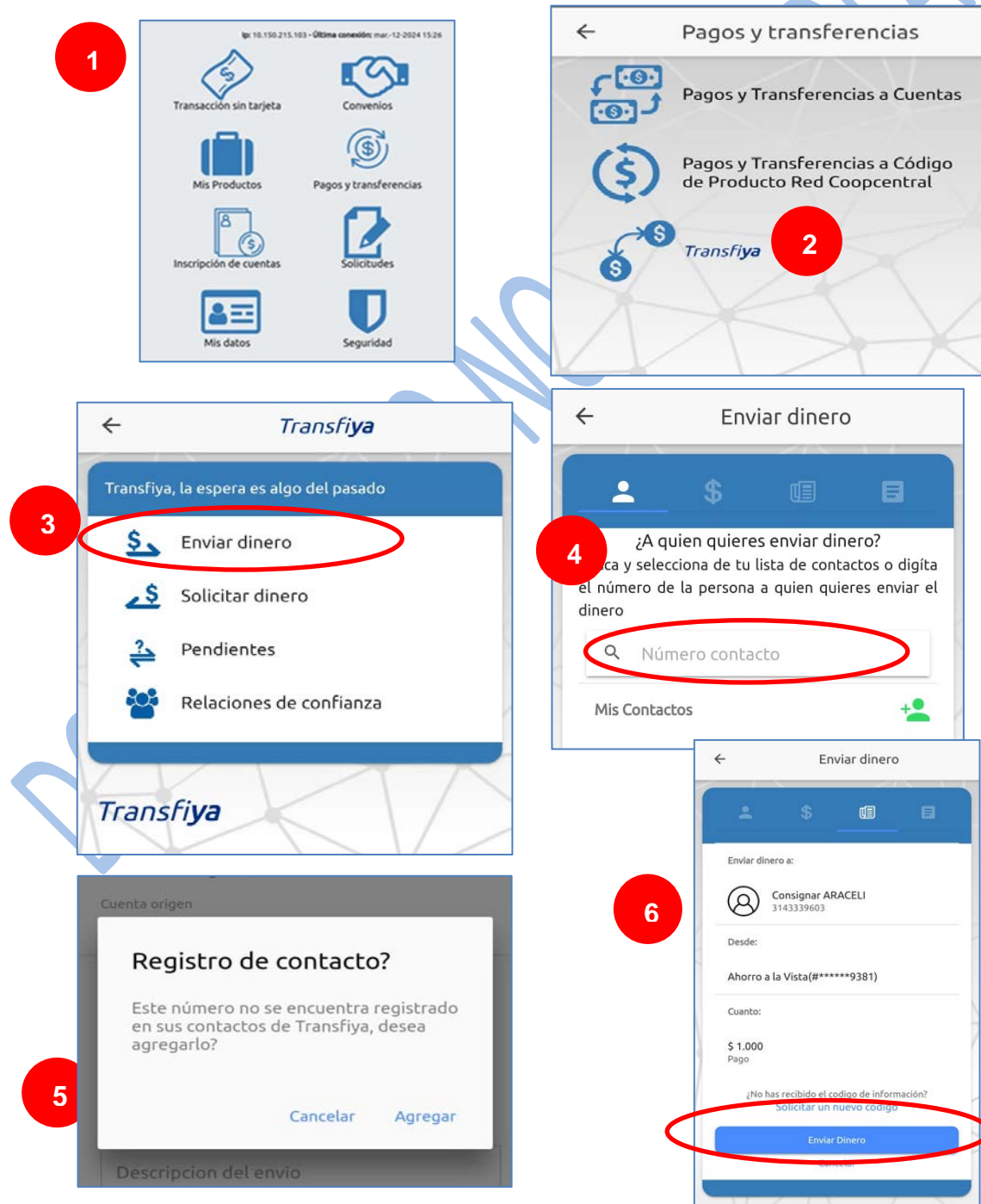
- El asociado debe estar registrado en la entidad.
- El asociado puede hacer la transacción transfiya desde el dispositivo móvil o desde la web.
- El número de celular debe ser único por asociado, es decir, no debe pertenecer a otra persona, tanto en el origen como en el destino.
- El servicio TransfiYa no requiere un registro previo para el envío de transacciones debido a que estas son enviadas o recibidas a través de un número celular.
- El usuario receptor es quien selecciona en qué entidad del sector financiero o de la Red Coopcentral, desea recibir el dinero.
- Para enviar o solicitar dinero, el sistema requerirá del ingreso de un OTP, el cual es generado por la Red Coopcentral y enviado al número celular registrado en la entidad, mediante un mensaje de texto (SMS).
- ACH notificará a través de un 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 12 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 receptor tenga en su entidad. En caso de desear relacionar otro número de cuenta o producto por defecto, el asociado deberá eliminar la relación de confianza anterior y establecer una nueva.

10.3.7.3 Topes Transaccionales

ACH Colombia es quien administra los topes del servicio TransfiYa, así como se evidencia a continuación:


CONCEPTO	TOPE
VALOR MÁXIMO DE OPERACIONES AL DÍA	\$ 2.000.000
NUMERO MAXIMO DE TRANSFERENCIAS POR DIA	15
COSTO POR TRANSACCIÓN	\$500

El proceso para realizar una transacción a través de TransfiYa es el siguiente:



The process consists of the following steps:

1. Access the 'Pagos y transferencias' (Payments and transfers) option from the main menu.
2. Select 'Transfiya' from the 'Pagos y Transferencias a Código de Producto Red Coopcentral' section.
3. In the Transfiya main menu, select 'Enviar dinero' (Send money).
4. On the 'Enviar dinero' screen, enter the contact number in the 'Número contacto' search field.
5. A dialog box 'Registro de contacto?' (Contact registration?) will appear, asking if the number is registered. Select 'Agregar' (Add).
6. On the 'Enviar dinero' screen, confirm the recipient and amount, then click the 'Enviar Dinero' button.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	25 de 54

1. Seleccionar la opción de Pagos y transferencias .
2. Seleccionar la opción TransfiYa .
3. Seleccionar la opción Enviar dinero .
4. Buscar y seleccionar de la lista de contactos la persona a la que va a enviar el dinero o escribir el número en caso de no tenerlo registrado.
5. Cuando salga Registro de contacto, se debe dar clic en Agregar si se desea guardar el contacto o cancelar si está guardado.
6. Seleccionar la cuenta desde la que se va a realizar la transferencia.
Escribir el monto que se va a enviar.
Ingresar el código de seguridad (OTP).
Seleccionar la opción Enviar dinero .

Nota: Para solicitar dinero, se debe dar clic en el botón “Solicitar dinero” y se debe continuar con el proceso como indican las imágenes anteriores.

9.3.8. Transferencia de fondos entre códigos de producto

Esta opción permite realizar transferencias interbancarias desde un banco con destino a la Cooperativa o viceversa, así como transferencias Intracooperativas o Intercooperativas, utilizando para ello el código de producto (alias de la (s) cuenta (s) de ahorros o cupo de crédito).


Las transferencias de fondos a Códigos de Producto se realizan en el módulo de “Pagos y Transferencias / opción Transferencias a Código de Producto”.

Condiciones para realizar transferencias entre códigos de producto:

- El código de producto consta de 13 posiciones y es único para cada cuenta (para el caso de COONFIE, éste siempre inicia con los números “0047”).
- El código de producto es generado de manera automática por el sistema, pero en caso de una falla para generarlo, el asociado podrá solicitarlo de forma manual por el Portal Transaccional, pulsando el botón de “Código de Producto” en el módulo de Mis Productos.
- El Código de Producto permite realizar transferencias de fondos Intracooperativas e Intercooperativas, así como recibir transferencias Interbancarias hacia los productos de ahorros y/o cupo de crédito rotativo que el asociado tenga en la Cooperativa.
- 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.

9.3.9. Transferencia de fondos y pagos de obligaciones por Código QR

El código QR es un medio de pago simplificado que 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.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	26 de 54

Esta utilidad permite al Asociado/Cliente generar un Código QR a través del Portal Transaccional, para que le transfieran dinero o le realicen el pago de una obligación.

Estas acciones se realizan en el módulo de “Pagos y Transferencias / opción Leer QR”.

Condiciones para realizar transferencias por Código QR:

- El Portal Transaccional solo permitirá generar el Código QR.
- Banca Móvil permitirá generar y leer el Código QR.
- El Código QR podrá ser generado con valor o sin valor.
- Para el pago de obligaciones, el Código QR debe ser generado con valor; este valor podrá ser por el pago mínimo, total u otro valor (recordar que, si el pago es por “otro valor”, este no deberá superar el pago total de la obligación que se tenga al momento de realizar el pago).
- El Código QR podrá ser compartido a otros usuarios por el Portal Transaccional únicamente por Facebook, correo electrónico y ser descargado en un computador. Por Banca Móvil podrá ser compartido por las redes sociales que tenga activas el usuario, así como por correo electrónicos y WhatsApp.
- El sistema generará el Código QR para los productos de cuenta corriente, ahorros a la vista, cupo de crédito rotativo, obligaciones y créditos. Por lo tanto, el asociado debe contar con uno de estos productos para poder generar el código.
- Con el código QR se permiten transferencias Intracooperativas e Intercooperativas, así como el pago de créditos.
- Una vez generado el Código QR, este debe ser compartido (por redes sociales o correo electrónico) o descargado tanto en el computador como en el teléfono celular, de lo contrario no tendrá validez para realizar las operaciones de transferencias y/o pago de obligaciones.
- Los montos mínimos y máximos para realizar operaciones con Código QR serán los que tenga parametrizados la entidad.

9.3.9.1. Generar Código QR sin valor

- La generación del Código QR sin valor aplica para las operaciones de transferencias de fondos y pago de cupo de crédito rotativo.
- Las transferencias pueden ser Intracooperativas e Intercooperativas.

El proceso para generar el Código QR sin valor a través del Portal Transaccional es el siguiente:

1 Mis Productos Pagos y Transferencias Solicitudes Bloqueo Canales/Tarjetas Mis Datos

Ahorros **Obligaciones y Creditos**

2

Aportes (#*****9065)
Saldo Total: \$1.196.130,00
Valor pago mínimo: [redacted]
Código de producto: [redacted]
Estado: Activo
Aportes Sociales

Cuenta Ahorros (#*****5249)
Saldo Total: [redacted]
Saldo disponible: [redacted]
Código de producto: [redacted]
Estado: Activo
Ahorro a la Vista

Ahorros Permanentes (#*****9065)
Saldo Total: [redacted]
Saldo disponible: [redacted]
Valor pago mínimo: [redacted]
Estado: Activo
Ahorros Permanentes

3 QR

Generar Código QR

Valor

Descripción

Generar Cerrar

Código QR

Generar Código QR

Valor

Descripción

Si el código QR es sin valor deje este campo en blanco, de lo contrario ingrese el valor

Generar Cerrar

Código QR

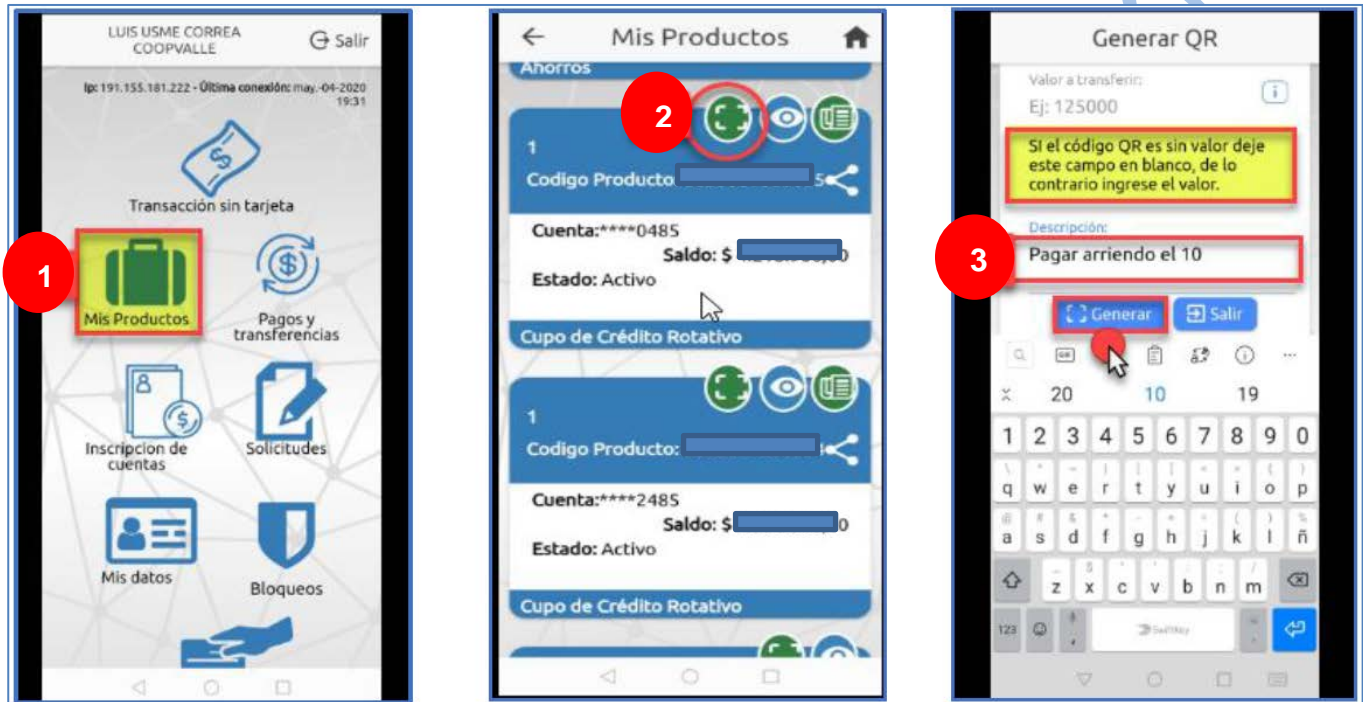
Generar Código QR


Código producto: [redacted]
Producto destino: Cuenta Ahorros - *****5249
Beneficiario: LORENA MOTTA ANDRADE
Entidad: UTRAHUILCA
Descripción: Cogido para consignacion
Valor: \$ 0,00

4

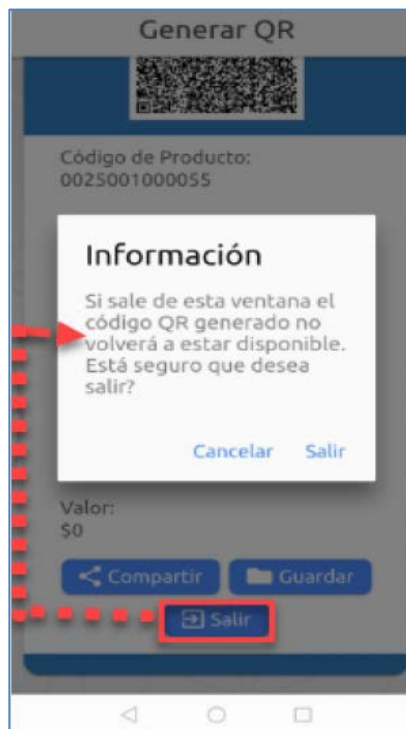
Cerrar

El proceso para generar el Código QR sin valor a través de Banca Móvil es el siguiente:



GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	29 de 54

NOTA: Si al generar el Código QR, en la ventana emergente se selecciona la opción de SALIR, el sistema mostrará el siguiente mensaje: **“Si sale de esta ventana, el código QR generado no volverá a estar disponible”**.



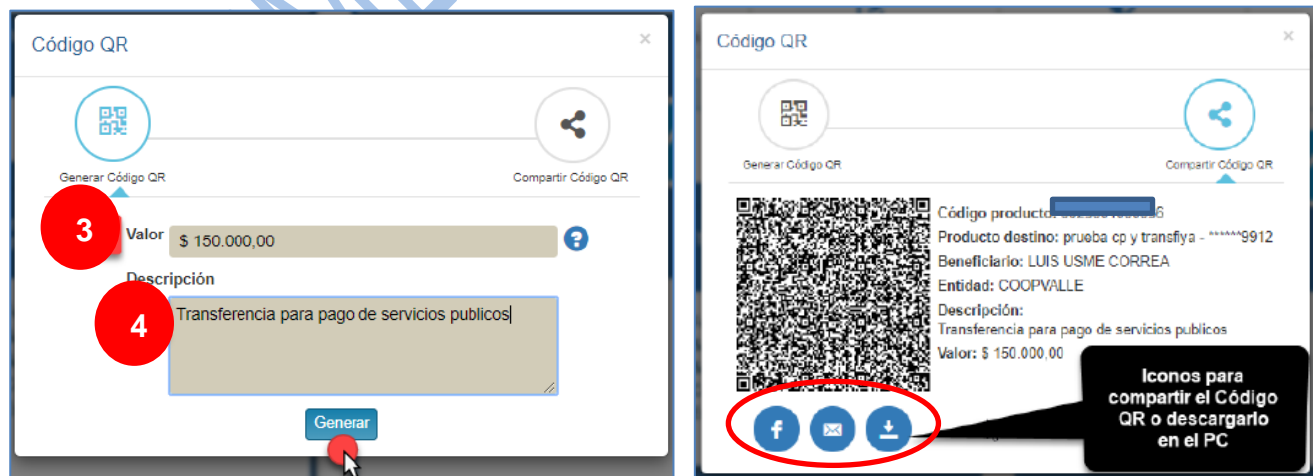
Hay que recordar que para que el código QR sea válido para realizar transacciones, se debe compartir a otro usuario o almacenar en el dispositivo móvil

1. Ingresar al módulo Mis Productos
2. Seleccionar la cuenta o cupo de crédito rotativo donde el asociado desea recibir el dinero y pulsar el icono de Generar Código QR . NOTA: El campo VALOR se deja en blanco
3. En el campo Descripción, ingresar el motivo que generará la transferencia de fondos o el pago del cupo de crédito rotativo. Para seguir, pulsar el botón Generar .
4. Una vez generado el Código QR, este deberá ser compartido o descargado en el PC (si el proceso se realiza a través del Portal Transaccional), o en el dispositivo móvil (si el proceso se realiza a través del Banca Móvil) , para que sea válido al momento de realizar la transacción. La información que contiene el Código QR generado es la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Código del producto (CP) asociado a las cuentas de ahorros, cupos de crédito y obligaciones. • El producto destino que recibirá la transferencia y/o el pago de una obligación. • Nombre del beneficiario o destinatario de la operación. • Entidad destinataria de la operación. • Descripción relacionada con el motivo que genera la operación. • El valor se mostrará en ceros, cuando este ha sido generado sin valor.

a) Generar Código QR con valor

La generación del Código QR con valor aplica para las operaciones de transferencias de fondos, pago de cupo de crédito rotativo y pago de créditos que se tengan con la entidad y/o otra entidad de la Red Coopcentral.

El proceso para generar el Código QR con valor en el Portal Transaccional es el siguiente:



El proceso para generar el Código QR con valor en el Banca Móvil es el siguiente:

Código:

MA-CO-03

Versión:

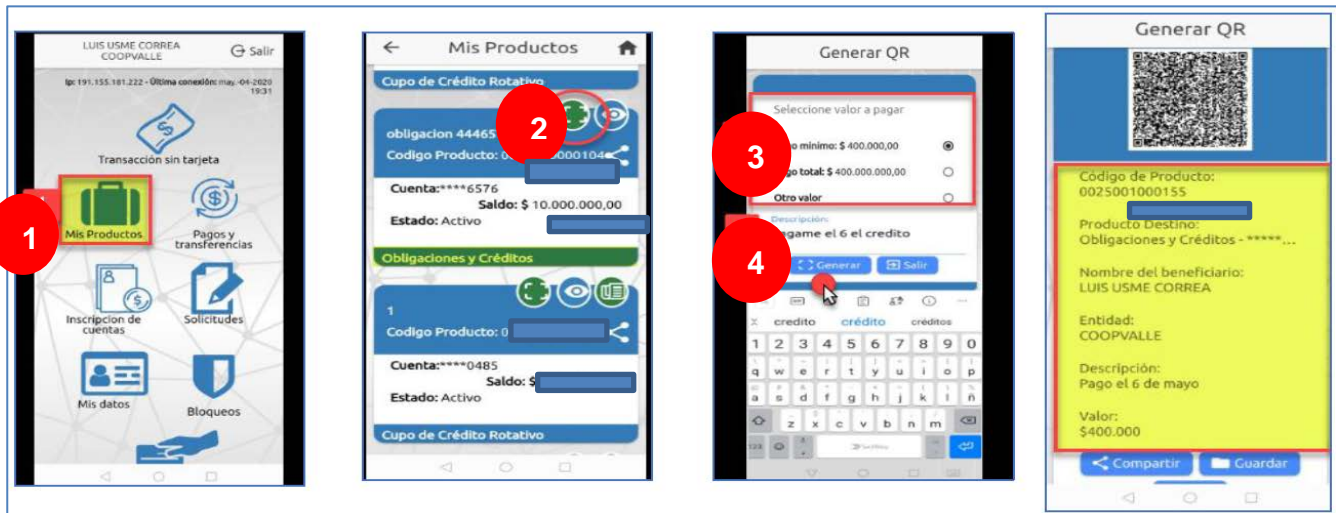
4

Vigencia:

09 de abril de 2024

Página:

31 de 54



1. Ingresar al módulo **Mis Productos**

2. **Seleccionar la cuenta o cupo de crédito rotativo** donde el asociado desea recibir el dinero y pulsar el icono de **Generar Código QR**.

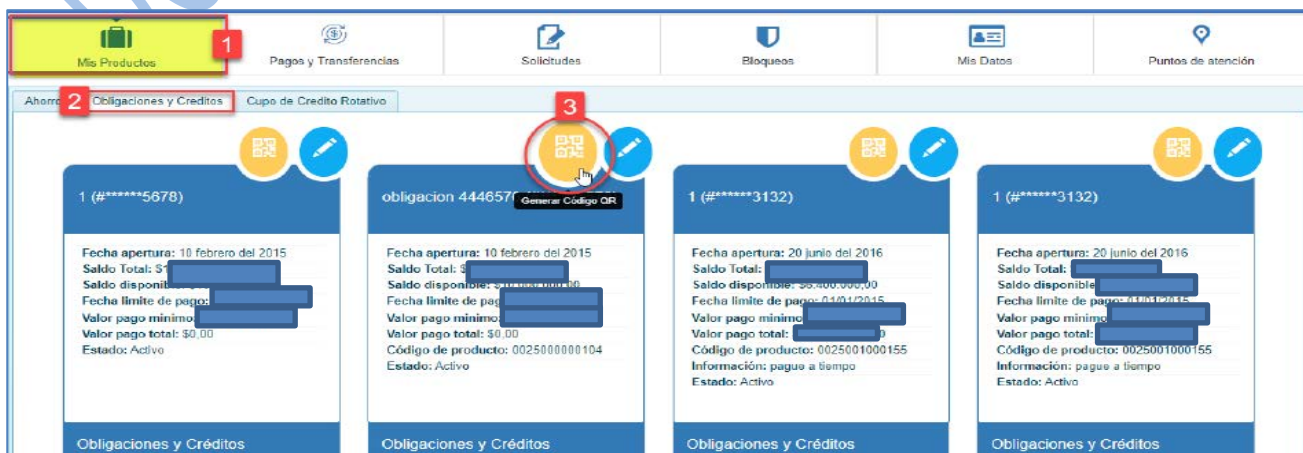
3. Ingresar el **Valor** por el cual se generará el Código QR.

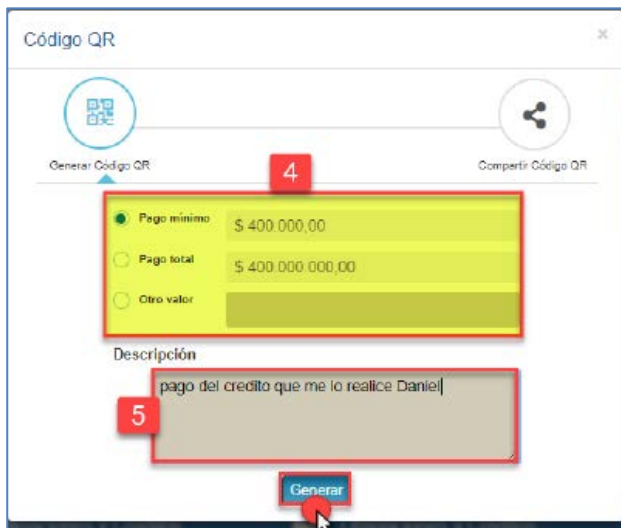
4. **En el campo Descripción, ingresar el motivo** que generará la transferencia de fondos o pago del cupo de crédito rotativo. Para seguir, **pulsar el botón Generar**.

5. Una vez generado el Código QR, **este deberá ser compartido o descargado**, para que sea válido al momento de realizar la transacción. La información que contiene el Código QR generado es la siguiente:

- Código del producto (CP) asociado a las cuentas de ahorros, cupos de crédito y obligaciones.
- El producto destino que recibirá la transferencia y/o el pago de una obligación.
- Nombre del beneficiario o destinatario de la operación.
- Entidad destinataria de la operación.
- Descripción relacionada con el motivo que genera la operación.
- El valor se mostrará en ceros, cuando este ha sido generado sin valor.

b) Generar Código QR con valor para pago de obligaciones crediticias





1. Ingresar al módulo **Mis Productos**
2. En la pestaña de **Obligaciones y Créditos**, seleccionar la **obligación que recibirá el pago** por parte del Asociado/Cliente receptor, del Código QR.
3. Pulsar el icono de **Generar Código QR**.
4. Seleccionar el **Valor a pagar: mínimo, pago total u otro valor**.
5. En el campo **Descripción**, ingresar el **motivo** que generará el pago de la obligación. Para seguir, **pulsar el botón Generar**.
6. Una vez generado el Código QR, **este deberá ser compartido o descargado o descargado**, para que sea válido al momento de realizar la transacción. La información que contiene el Código QR generado es la siguiente:
 - Código del producto (CP) asociado a las cuentas de ahorros, cupos de crédito y obligaciones.
 - El producto destino que recibirá la transferencia y/o el pago de una obligación.
 - Nombre del beneficiario o destinatario de la operación.
 - Entidad destinataria de la operación.
 - Descripción relacionada con el motivo que genera la operación.
 - El valor se mostrará en ceros, cuando este ha sido generado sin valor.

c) **Compartir y Descargar Código QR**

Compartir: Esta utilidad permite al Asociado/Cliente compartir el Código QR a través de Facebook, WhatsApp (si el proceso se realiza desde el Banca Móvil) o Correo electrónico.

- **Compartir Código QR por Facebook**

Los pasos para compartir el Código QR por Facebook a través del Portal Transaccional son los siguientes:

Código:

MA-CO-03

Versión:

4

Vigencia:

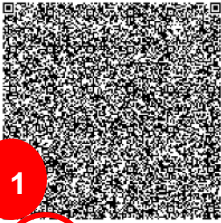
09 de abril de 2024

Página:




33 de 54

Código QR

Generar Código QR Compartir Código QR



Código producto: ██████████
Producto destino: Cuenta Ahorros - *****5249
Beneficiario: LORENA MOTTA ANDRADE
Entidad: UTRAHUILCA
Descripción: Cogido para consignacion
Valor: \$ 0,00






Cerrar

Compartir en Facebook

Compartir en la sección de noticias o tu historia

- Compartir en la sección de noticias o tu historia
- Compartir en la biografía de un amigo
- Compartir en un grupo
- Compartir en un evento
- Compartir en un mensaje privado



Etiquetar amigos Estoy aquí Sentimiento/actividad

Noticias Amigos concretos


Tu historia Amigos


[Cancelar](https://www.facebook.com/shares.php?display=popup&u=https%3A%2F%2Fmultiportalcer.redcoopcentral.com) Publicar en Facebook

Compartir en Facebook

Compartir en un mensaje privado

Para: Yennifer Benitez

 Luz Marina Ospina
 Haz un comentario...

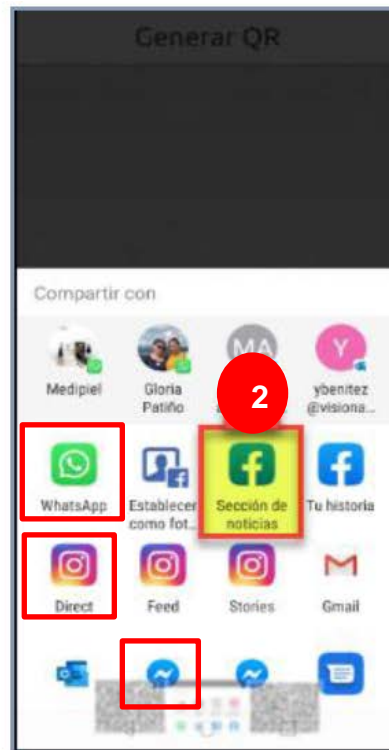


Noticias Amigos concretos

Tu historia Amigos

Cancelar Enviar mensaje

Los pasos para compartir el Código QR por Facebook a través del Banca Móvil son los siguientes:

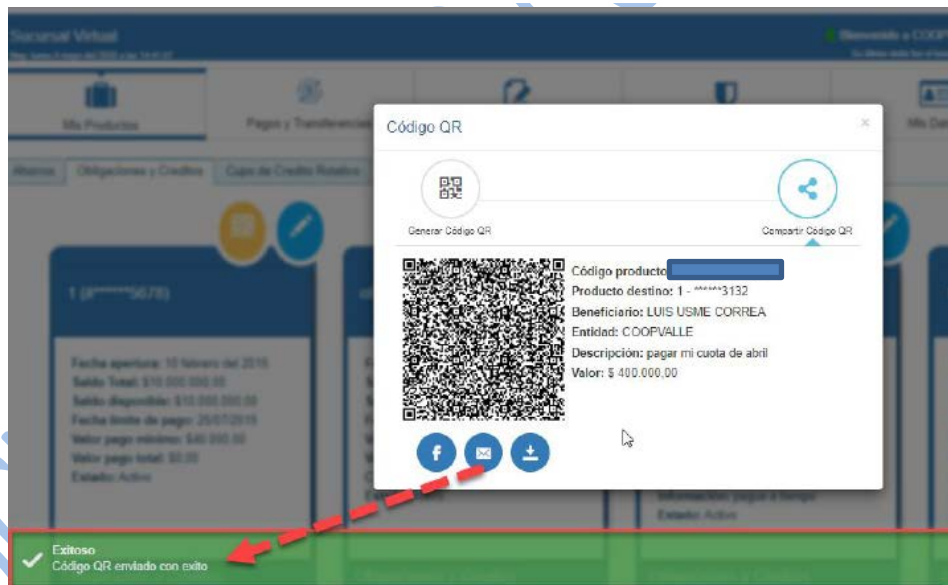


1. Una vez generado el Código QR, pulsar el icono que identifica a “Facebook”.
2. Seleccionar la opción de “Compartir en un mensaje privado” o “Publicar en sección de noticias”
3. **Digitar o buscar el nombre del contacto**, al cual se le va a compartir el Código QR.
4. Pulsar el botón **Enviar mensaje o Publicar**. De inmediato el mensaje será enviado al usuario receptor para que realice la operación de transferencia, pago de cupo de crédito y/o pago de una obligación, con la información contenida en el Código QR.

- **Compartir Código QR por Correo Electrónico**

Los pasos para compartir el Código QR por correo electrónico en el portal Transaccional son los siguientes:

Código QR



1. Una vez generado el Código QR, **pulsar el icono de “correo electrónico”**.
 2. Digitar el **correo electrónico del usuario que va a recibir el Código QR**.
 3. Digitar el **Asunto o motivo** que origina el envío del **correo electrónico**.
 4. El campo **Mensaje por defecto**, trae la **“Descripción”** que se ingresó en el momento de **generar el Código QR**, pero si se desea se puede ingresar **“otra descripción”**. Para finalizar pulsar el botón **Enviar**.
- NOTA:** El sistema mostrará el mensaje *“El código QR fue enviado con éxito”*
 El siguiente paso es que el usuario receptor ingrese a su correo electrónico y valide la información recibida en el código QR.

Los pasos para compartir el Código QR por correo electrónico en el Banca Móvil son los siguientes:

Código: MA-CO-03

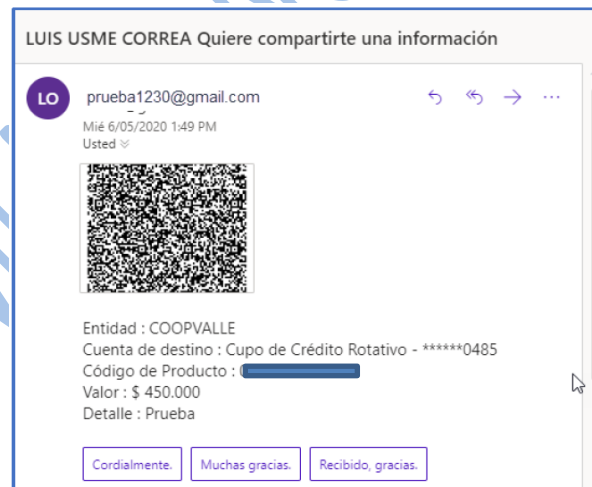
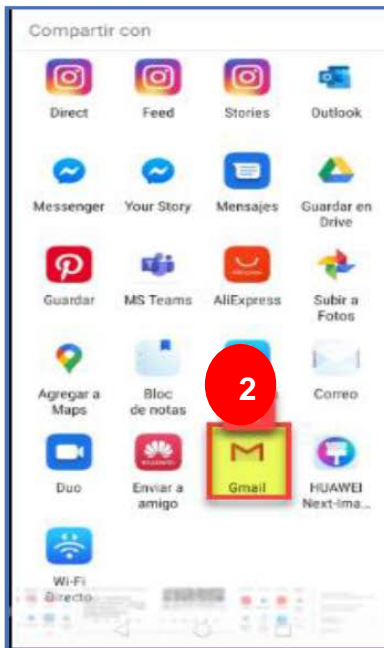
Versión: 4

Vigencia:

09 de abril de 2024

Página:

36 de 54



1. Una vez generado el Código QR, pulsar el botón de **Compartir**.

2. A continuación, **seleccionar el correo electrónico** a través del cual se va a compartir el código: Gmail, Hotmail, entro otros.

3. Digitar el **correo electrónico del usuario que va a recibir el Código QR**.

4. Pulsar el botón de **Enviar**

5. En el correo electrónico del usuario receptor, **se visualizará el Código QR con la siguiente información:**

- Entidad destinataria de la operación
- El tipo de producto destino, con los últimos 4 dígitos de éste

PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL

Código: MA-CO-03

Versión: 4

Vigencia: 09 de abril de 2024

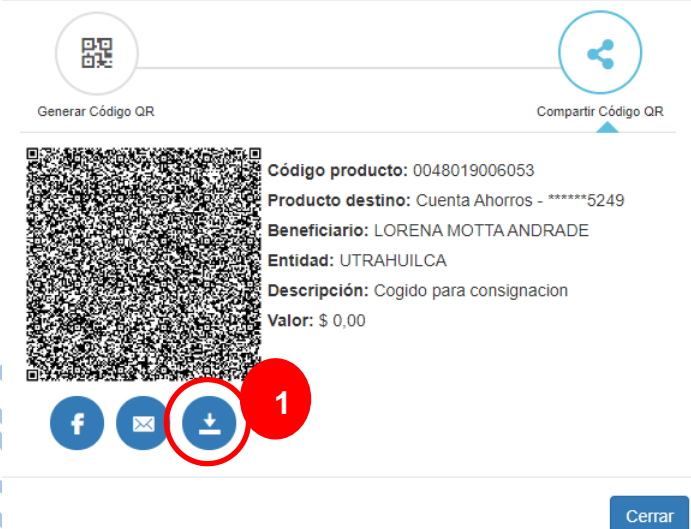
Página: 37 de 54

- El código de producto (CP), asociado a las cuentas de ahorro, cupos de crédito y obligaciones.
- El valor por el cual deberá hacerse la transferencia
- Descripción relacionada con el motivo que genera la operación

- **Descargar:** Esta utilidad permite al Asociado/Cliente descargar y guardar el Código QR generado, en su PC.

A continuación, se describen los pasos para realizar la descarga en el PC:

Código QR



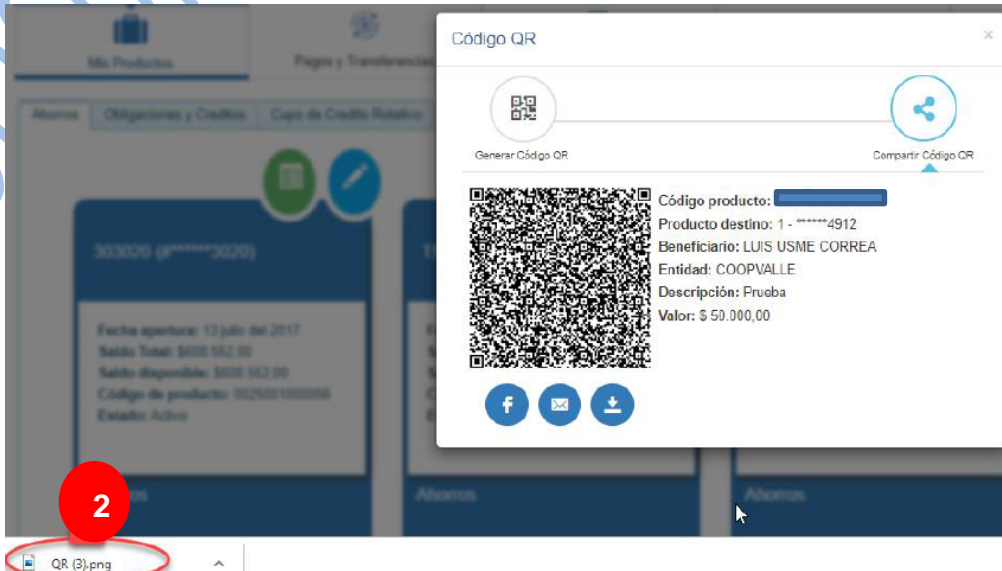
Generar Código QR

Compartir Código QR

Código producto: 0048019006053
 Producto destino: Cuenta Ahorros - *****5249
 Beneficiario: LORENA MOTTA ANDRADE
 Entidad: UTRAHUILCA
 Descripción: Cogido para consignacion
 Valor: \$ 0,00

Cerrar

Código QR

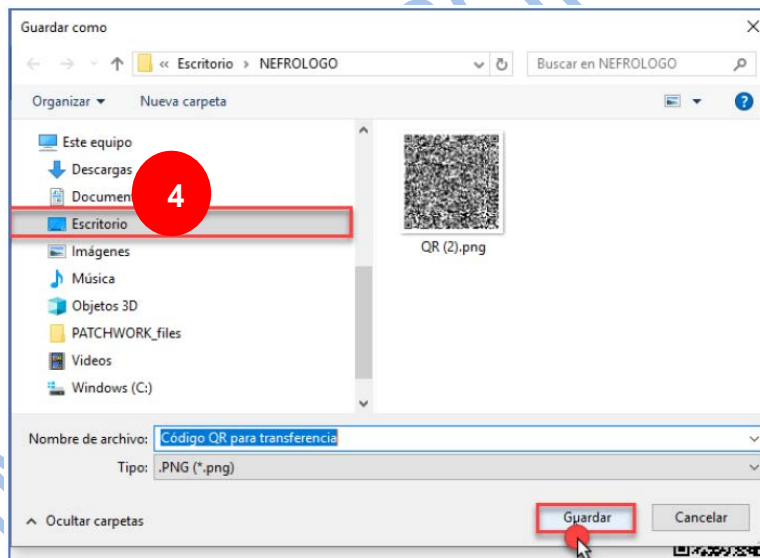
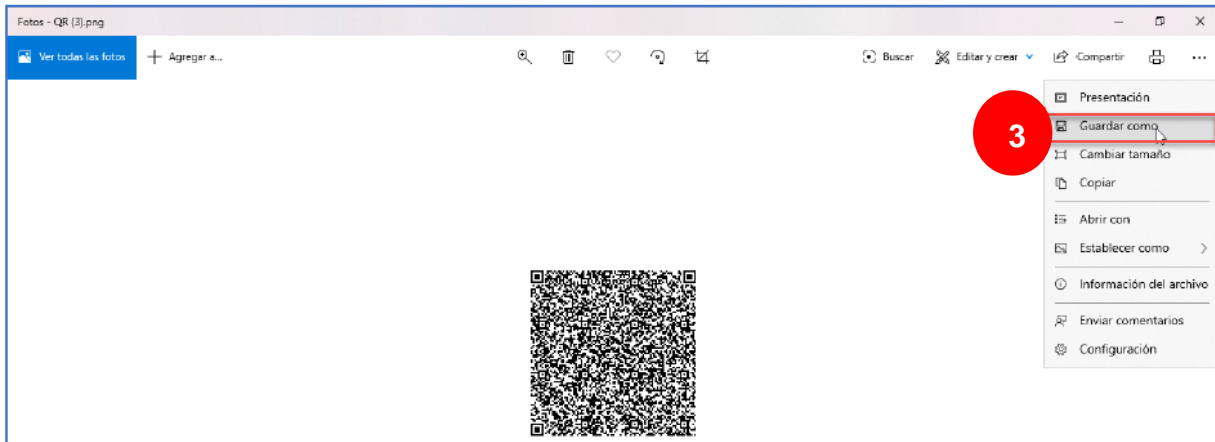


Generar Código QR

Compartir Código QR

Código producto: [REDACTED]
 Producto destino: 1 - *****4912
 Beneficiario: LUIS USME CORREA
 Entidad: COOPVALLE
 Descripción: Prueba
 Valor: \$ 50.000,00

QR (3).png



1. Una vez generado el Código QR, pulsar el icono de “Descargar”.
2. Dar clic en el Código QR descargado
3. Seleccionar la opción de “Guardar como”.
4. En el computador, seleccionar el lugar en el cual se desea almacenar el código. Para finalizar, pulsar el botón Guardar.

A continuación, se describen los pasos para descargar y guardar el código QR en el celular:

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	39 de 54



1. Una vez generado el Código QR, **pulsar el icono de “Guardar”**.
2. A continuación, en el mensaje informativo **pulsar el botón OK** para cerrar la ventana. En el celular buscar el código QR en **“Galería”** y **compartir si se desea**

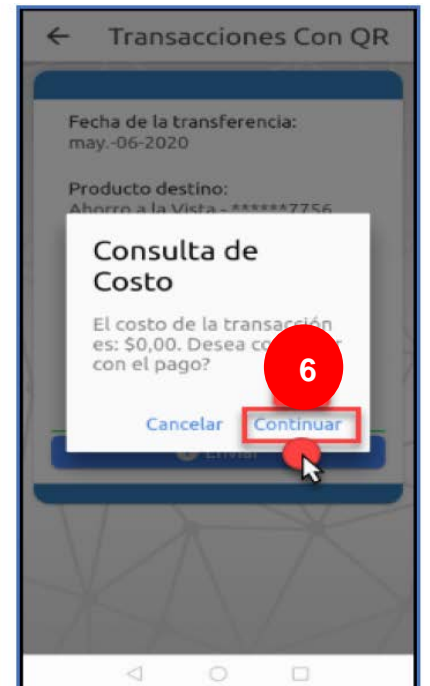
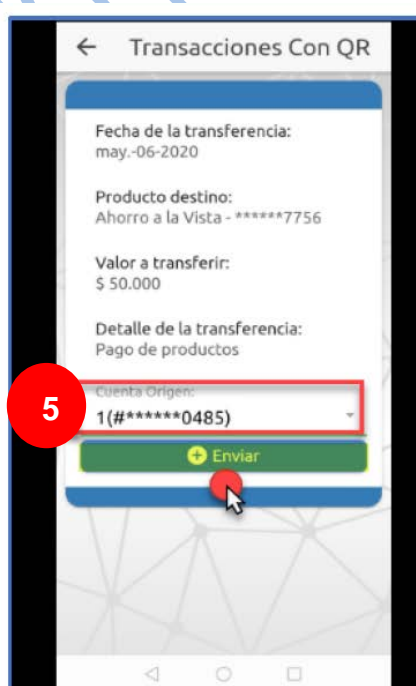
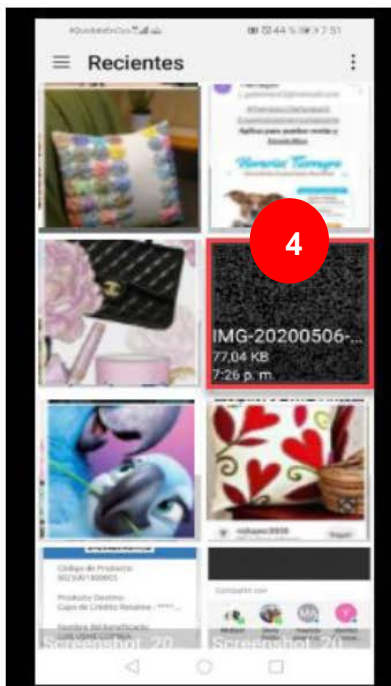
10.3.8.5 Lectura del código QR (solo disponible para realizar en el teléfono celular)

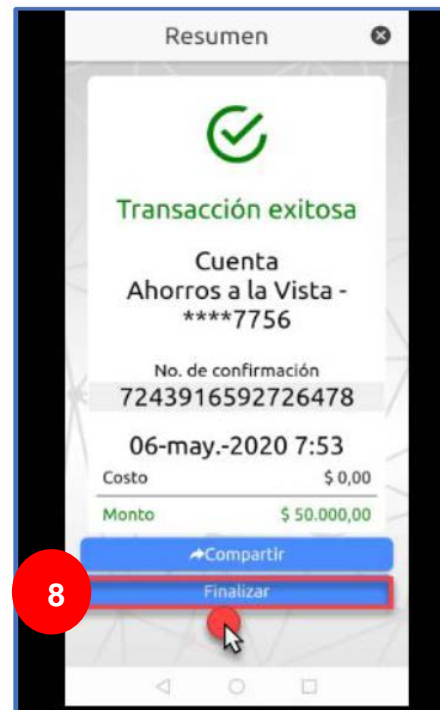
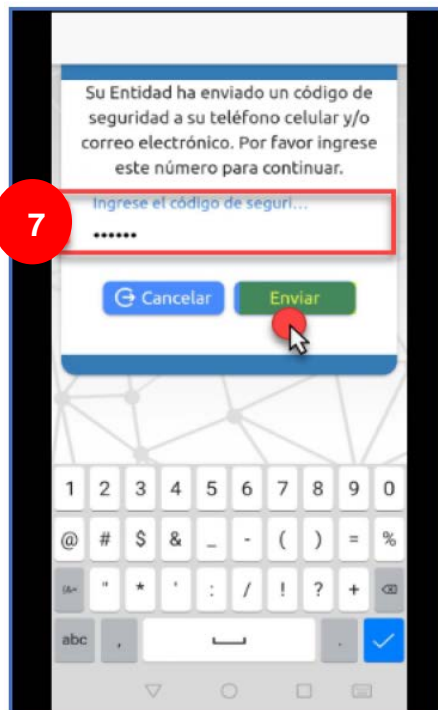
Esta utilidad permite leer el código QR que ha sido compartido por otro Asociado/Cliente por correo electrónico, redes sociales o WhatsApp, con el fin de realizar una transferencia de fondos entre cuentas de la Red o realizar el pago de una obligación que se tenga en cualquiera de las entidades vinculadas a la Red Coopcentral.

El código QR puede ser leído desde la cámara del celular o desde la galería de imágenes.

- **Lectura del código desde la Galería de imágenes**

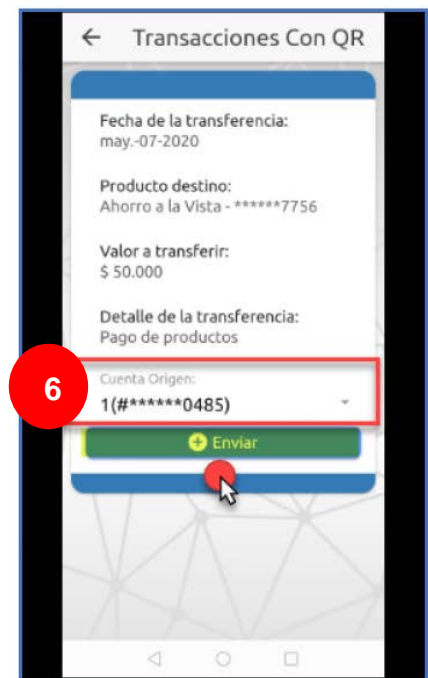
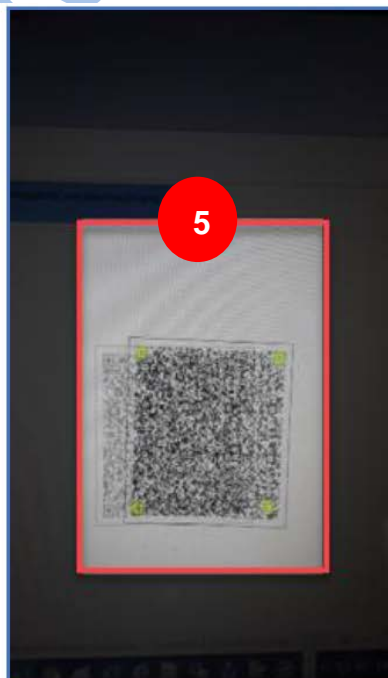
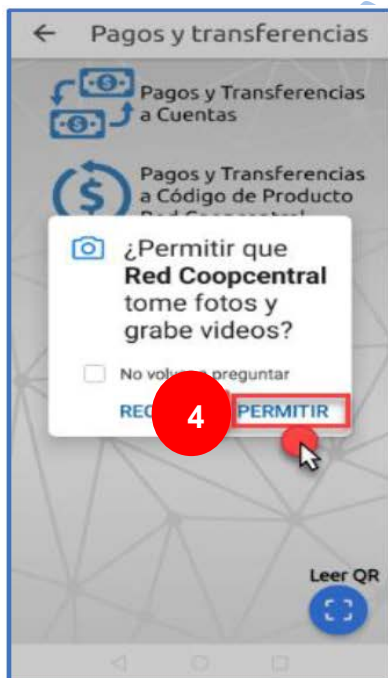
A continuación, se describen los pagos a seguir para este tipo de lectura:




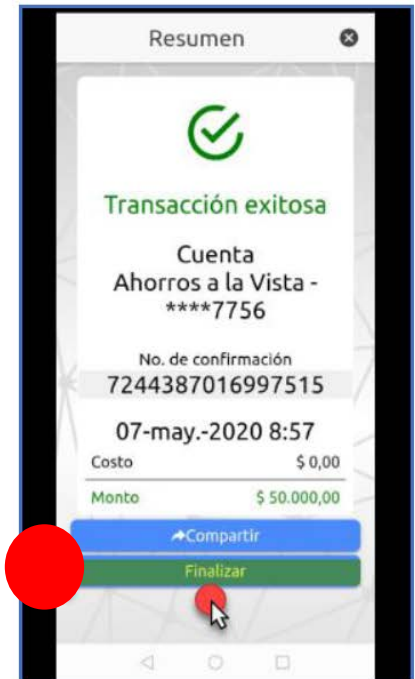
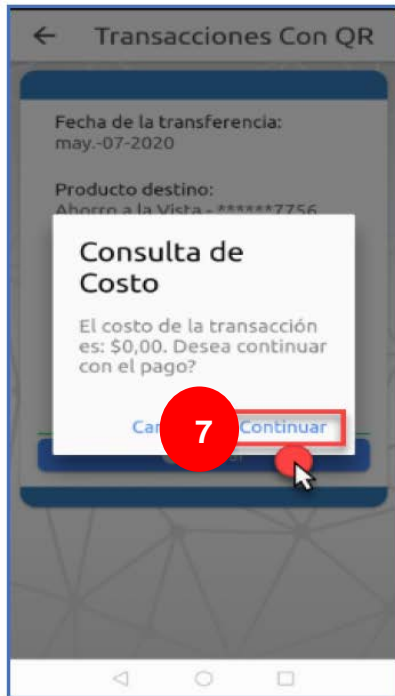


1. Ingresar al módulo **Pagos y transferencias**.
2. Pulsar el icono de **Leer QR**.
3. Seleccionar la opción **Imagen** y pulsar el botón **Continuar**.
4. **En la Galería del dispositivo móvil, buscar el código QR** que le fue compartido por correo electrónico, WhatsApp, entre otros
5. En el detalle del producto, **seleccionar la cuenta desde la cual se va a realizar el débito**, para realizar la transferencia solicitada por el cliente originador. Para seguir con la operación **pulsar el botón Enviar**.
6. Confirmar el **costo de la comisión** pulsando el botón **Continuar**. En caso de no estar de acuerdo con la comisión pulsar el botón **Cancelar**.
7. **Ingresar el código de seguridad** enviado al correo electrónico o celular del Asociado/Cliente y pulsar el botón **Enviar**.
8. De inmediato se visualizará el resumen de la operación realizada. Para salir de esta ventana, pulsar el botón **Finalizar**.
En esta ventana el Asociado/Cliente también podrá compartir el resumen de la transacción, compartir y guardar código QR.

- Lectura del código desde la Cámara




GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	43 de 54



1. Seleccionar la opción de Pagos y transferencias .
2. Pulsar el icono de Leer QR .
3. Seleccionar la opción Cámara y pulsar el botón Continuar .
4. Dar permiso para tomar fotos , pulsando el botón Permitir .
5. En el detalle del producto, seleccionar la cuenta desde la cual se va a realizar el débito , para realizar la transferencia solicitada por el cliente originador. Para seguir con la operación pulsar el botón Enviar .
6. Confirmar el costo de la comisión pulsando el botón Continuar . En caso de no estar de acuerdo con la comisión pulsar el botón Cancelar .
7. Ingresar el código de seguridad enviado al correo electrónico o celular del Asociado/Cliente y pulsar el botón Enviar .
8. De inmediato se visualizará el resumen de la operación realizada. Para salir de esta ventana, pulsar el botón Finalizar . <i>En esta ventana el Asociado/Cliente también podrá compartir el resumen de la transacción, compartir y guardar código QR.</i>

9.4. MÓDULO DE SOLICITUDES

Esta funcionalidad permite que el asociado a través del Portal Transaccional pueda solicitar documentos a la Cooperativa (certificaciones, extractos, información de productos y servicios, entre otros).

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	44 de 54

Para conocer las funcionalidades de este módulo, consultar en la Documentación de la Red el IMG0012401 Instructivo funcionalidades Portal Transaccional / IMG0-012403 Instructivo Funcionalidades Banca Móvil.

9.4.1. Solicitud de documentos

La solicitud de documentos se realiza en el módulo Solicitudes / opción Solicitudes.

Condiciones para solicitar documentos

Las solicitudes de documentos serán atendidas por el Analista Social Media y serán remitidas al área correspondiente para que emitan respuesta oportuna a los asociados.

9.5. MÓDULO DE CONVENIOS


Este servicio de convenios brinda a los asociados/ahorradores la comodidad y facilidad de realizar el pago de las facturas de manera rápida y segura sin tener que preocuparse por largas filas o trámites demorados.

Este servicio permite al asociado/ahorrador realizar el pago de sus facturas a través de los convenios disponibles en la App y/o Multiportal de la Red Coopcentral

9.5.1. FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO

Actualmente se cuenta con más de 400 convenios para el recaudo de facturas, permitiéndole a los asociados/ahorradores de las entidades cooperativas y solidarias, realizar el pago de sus obligaciones con empresas facturadoras y recaudadoras distribuidos en las siguientes categorías:

- **Servicios Públicos (luz, agua, gas, teléfono).**
- **Educación**
- **Internet**
- **Celular**
- **Facturas de ventas directas por catálogo**
- **Seguridad Social**
- **Servicios en salud**
- **Seguros**
- **Peajes**
- **Créditos**
- **Otros**

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	45 de 54

9.5.2. FORMAS DE ACCESO AL SERVICIO

Los convenios para el recaudo de facturas estarán habilitados a las entidades participantes de la Red a través de los canales virtuales:

Multiportal de la Red Coopcentral: El servicio estará disponible directamente desde el portal transaccional de la Red.

Aplicación Móvil de la Red Coopcentral: El servicio permitirá realizar el pago de las facturas de servicios a través de un dispositivo móvil (celular, Tablet).

Medios de pago:

Para la utilización de este servicio el asociado/ahorrador de la entidad cooperativa y solidaria debe tener saldo disponible en la cuenta de ahorros para el débito a la cuenta o también desde el cupo de crédito rotativo que tenga aprobado en la entidad.

9.6. MÓDULO DE BLOQUEOS

A través de este módulo el asociado puede realizar el bloqueo de las tarjetas débito de la Red y bloquear la clave asignada a cada canal electrónico que esté asociado a la tarjeta débito. También permite bloquear los servicios asociados al Portal Transaccional, Pagos por PSE, Envío de mensajes de texto y correo electrónico.

Para conocer las funcionalidades de este módulo, consultar en la Documentación de la Red el IMG0012401 Instructivo funcionalidades Portal Transaccional / IMG0-012403 Instructivo Funcionalidades Banca Móvil.

9.6.1. Bloqueo de tarjetas

El bloqueo de tarjetas se realiza por el módulo de Bloqueos / Tarjetas-Canales

Condiciones para el bloqueo y desbloqueo de tarjetas

El asociado puede bloquear la tarjeta débito de la Red por robo o pérdida. En caso de bloquear la tarjeta por robo, el asociado debe solicitar una nueva tarjeta en la oficina de la Cooperativa.

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

NOTA: El sistema solo habilita la opción de "bloqueo" para las tarjetas de la franquicia Visa. La "tarjeta virtual" es una tarjeta que genera el sistema para asociarla a la cuenta del Asociado/Cliente para que éste pueda solicitar un OTP o código de seguridad para la transacción de "Efectivo Ya", por lo tanto el sistema no permite que sea bloqueada.

9.6.2. Bloqueo de clave por canal

El bloqueo del canal (es) se realiza por el módulo de Bloqueos / Tarjetas-Canales.

Condiciones para realizar el bloqueo/desbloqueo de la clave por canal


Para realizar el desbloqueo o reactivación de la clave de un canal específico, el asociado debe comunicarse con la Cooperativa para que ésta reactive la clave del canal.

9.6.3. Bloqueo de servicios

El bloqueo de los servicios asociados al Portal Transaccional, pagos por PSE y envío del OTP o código de seguridad a través de mensajes de texto y/o correo electrónico, se realiza por el módulo de Bloqueos / opción Servicios.

Condiciones para el bloqueo/desbloqueo de servicios

- El bloqueo o desbloqueo de cualquiera de los servicios mencionados anteriormente lo puede llevar a cabo el asociado o en su defecto la Cooperativa, previo ingreso del código de seguridad que genera el sistema y el cual es enviado al número celular y/o correo electrónico registrado en la Base de Datos de la Red.
- Cuando el asociado realiza el bloqueo del Portal Transaccional, éste debe solicitar el desbloqueo de este canal a la Cooperativa.
- En el caso de que el asociado realice el bloqueo de envío de mensajes de texto (SMS) o correo electrónico, éste no podrá realizar ninguna transacción financiera en el Portal Transaccional, debido a que no podrá recibir el código de seguridad para finalizar las operaciones.
- Para que el asociado lleve a cabo el desbloqueo de cualquiera de los servicios asociados al Portal Transaccional, el sistema generará un código de seguridad el cual es enviado al número celular y/o correo electrónico que esté registrado en la base de datos de la Cooperativa, por lo anterior la información de número de celular y/o correo electrónico debe mantenerse actualizada. Este código de seguridad es numérico, consta de 6 dígitos y tiene una duración de 5 minutos.
- 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.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	47 de 54

9.6.4. Otros tipos de bloqueo

- **Ingreso errado de la clave**

Al momento que el asociado ingrese la clave principal del Portal Transaccional de forma errada por tres (3) veces consecutivas, el acceso al canal Web quedará bloqueado hasta tanto el asociado lleve a cabo el proceso de recuperación de la contraseña, la cual se inicia a partir del ingreso del usuario en el Portal Transaccional.

Para conocer las funcionalidades de este módulo, consultar en la Documentación de la Red el IMG0-012401 Instructivo funcionalidades Portal Transaccional / IMG0-012403 Instructivo Funcionalidades Banca Móvil.

Es de aclarar que el proceso de recuperación de contraseña implica que el asociado debe crear una nueva clave para acceder al Portal Transaccional, por lo tanto, debe tener en cuenta que el sistema valida el histórico de las últimas cuatro (4) contraseñas creadas por el asociado.

9.7. MÓDULO MIS DATOS

Este módulo permite consultar la información personal del asociado, cambiar la contraseña y modificar la imagen y frase anti-phishing. Para acceder a esta opción el asociado debe ingresar un OTP, el cual le será enviado al celular como mensaje de texto.

Para conocer las funcionalidades de este módulo, consultar en la Documentación de la Red el IMG0012401 Instructivo funcionalidades Portal Transaccional / IMG0-012403 Instructivo Funcionalidades Banca Móvil.

9.7.1. Consulta de información personal

En esta opción el asociado puede visualizar la siguiente información:

- ✓ Tipo y número de documento.
- ✓ Fecha de nacimiento.
- ✓ Fecha de expedición del documento de identificación.
- ✓ Nombres y apellidos.
- ✓ Número del celular.
- ✓ Correo electrónico.

Esta información es la que el asociado tiene almacenada en la base de datos de la Cooperativa en el momento que se haga una modificación a esta información por parte de la entidad, automáticamente se actualizan los datos del asociado en el Portal Transaccional.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	48 de 54

NOTA: Actualmente no es posible modificar la información personal por el Portal Transaccional, ni por Banca Móvil.


9.7.2. Cambio de clave

Esta opción permite que el asociado pueda cambiar la clave de ingreso al Portal Transaccional en cualquier momento o cuando ésta se ha vencido Para acceder a esta funcionalidad el asociado selecciona el módulo de "Mis Datos / opción Cambiar Contraseña"

Condiciones para realizar cambio de clave:

- La clave para acceder al Portal Transaccional 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.
- El sistema no permitirá ingresar una contraseña que esté contenida en el Usuario asignado al Portal Transaccional.
- El asociado 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 de 90 días. Una vez que el sistema detecta que la clave ha cumplido el tiempo de uso establecido, el asociado realice el proceso correspondiente, el cual inicia a partir del ingreso del "usuario" en el Portal Transaccional.
- Para realizar el cambio de clave por vencimiento, el sistema genera un código de seguridad el cual debe ser ingresado en el Portal Transaccional 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.

NOTA: Es importante recalcar al Asociado/Cliente que la clave de acceso al Portal Transaccional y/o Banca Móvil es de carácter confidencial, personal e intransferible, por lo tanto el asociado/cliente es responsable de su manejo y administración.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>	
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL						
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página: 49 de 54

9.7.3. Cambiar imagen y frase anti-phishing

Esta opción permite modificar la imagen y frase anti-phishing, asociada al usuario del Portal Transaccional.

Para acceder a esta funcionalidad el asociado selecciona el módulo de Mis Datos / opción Modificar imagen y frase anti-phishing.

Condiciones para realizar el cambio imagen y frase:


- La imagen y frase anti-phishing o de seguridad pueda ser modificada en cualquier momento por el asociado.
- Para modificar la imagen y/o frase de seguridad, el asociado debe ingresar un OTP el cual le será enviado al celular, como mensaje de texto.
- Las imágenes anti-phishing se agrupan por categorías entre las que se tienen: naturaleza, animales, autos, ciudades, comics, entre otras.
- En relación con la frase anti-phishing el sistema realiza los siguientes controles:
 - ✓ Caracteres mínimos: **5.**
 - ✓ Caracteres máximos: **30.**
 - ✓ Caracteres especiales: **No se tiene ninguna restricción.**

10. OLVIDO DE USUARIO

Esta opción permite recuperar el usuario para ingreso al Portal Transaccional, cuando el asociado lo ha olvidado. Para acceder a esta funcionalidad el asociado selecciona la opción de ¿Olvidaste tú usuario? en la ventana de ingreso de la App Red Coopcentral, no está disponible en la web, únicamente en la App.

10.1. CONDICIONES PARA RECUPERAR EL USUARIO:

- Para realizar esta acción, el asociado debe tener un correo electrónico registrado en la Cooperativa y seleccionar la entidad en la cual va a realizar el proceso de recordación de usuario.
- Para realizar la recuperación del usuario, el asociado debe ingresar el código de seguridad enviado al correo electrónico y/o celular como mensaje de texto. Una vez diligenciada la información requerida, el sistema envía al correo electrónico el nombre del usuario registrado en el Portal Transaccional.
- El código de seguridad tiene una validez de 5 minutos, si no éste no se utiliza en este lapso de tiempo, quedará inhabilitado, teniendo el asociado que realizar nuevamente el proceso para la recuperación del usuario. También se debe tener en cuenta que, si el código de seguridad se ingresa errado por 3 veces consecutivas, éste queda inactivo.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	50 de 54

11. RECUPERAR CLAVE

Esta opción permite que el asociado pueda recuperar la clave en caso de olvido de esta. Para acceder a esta funcionalidad el asociado selecciona la opción de ¿Olvidaste tú contraseña? en la ventana de ingreso al Portal Transaccional / Ingreso de Contraseña. Esta función únicamente se puede realizar a través de la App Red Coopcentral.

11.1. CONDICIONES PARA RECUPERAR CLAVE:


- Para realizar esta acción, el asociado debe tener un correo electrónico y un número de celular registrado en la Cooperativa.
- El asociado debe conocer el nombre del “usuario” creado en el Portal Transaccional.
- Para realizar la recuperación de la clave, el asociado debe ingresar el código de seguridad enviado al correo electrónico, con este dato el sistema habilita la ventana para la creación de una nueva clave.
- El código de seguridad tiene una validez de 5 minutos, si no éste no se utiliza en este lapso de tiempo, quedará inhabilitado, teniendo el asociado que realizar nuevamente el proceso para la recuperación del usuario. También se debe tener en cuenta que, si el código de seguridad se ingresa errado por 3 veces consecutivas, éste queda inactivo.

12. PAGOS / COMPRAS POR PSE

Esta funcionalidad permite que el asociado pueda realizar pagos de facturas o compras de bienes o servicios utilizando como medio de pago el botón de PSE y que a través del Portal Transaccional pueda debitar la cuenta que tiene activa con la Cooperativa.

12.1. CONDICIONES PARA REALIZAR PAGOS / COMPRAS POR PSE:

- El Banco Coopcentral asignará a las entidades que utilicen este servicio un cupo diario para realizar este tipo de transacciones, una vez superado el cupo asignado, el Banco evaluará si debe o no incrementar dicho cupo informando por el medio establecido a la Cooperativa, pero en ningún caso las transacciones que realicen los asociados serán declinadas.
- Para brindar mayor seguridad en las transacciones, el asociado debe realizar el proceso de registro en el portal de ACH (Consultar <http://www.achcolombia.com.co/inicio> “Pagos seguros en línea – para realizar pagos y compras – Registro persona natural”).
- Para realizar pagos/compras se requiere el ingreso del código de seguridad que genera el Portal Transaccional.
- Las cuentas para realizar el débito pueden ser de tipo ahorros y/o cupo de crédito, estar activas en la Cooperativa y tener fondos disponibles.
- Los pagos/compras serán debitados en línea de la cuenta del asociado.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	51 de 54

- El Portal Transaccional permite reintentos en las cuentas del asociado 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 cancelará la transacción y redireccionará al usuario a la página del comercio para iniciar nuevamente el proceso de pago o compra


13. CIERRE DE SESIÓN

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

14. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD


Tener en cuenta las siguientes recomendaciones de seguridad para ser informadas a los asociados:

- Nunca almacenar las contraseñas en los navegadores que se utilicen.
- No seguir enlaces de correos, mensajes o banners. lo podrían conducir a páginas falsas.
- Cada que finalice la actividad en el portal bancario, cerrar la sesión y asegurarse de no tener tu usuario todavía activo.
- Evitar realizar transacciones en lugares de conexión pública a internet, siempre hazlo desde sitios de confianza.
- No responder a ninguna solicitud de información personal ni confidencial a través de un correo electrónico.
- Nunca le vamos a pedir información confidencial para la actualización de datos a través de correo electrónico.
- Instala en los equipos programas licenciados de protección contra virus, troyanos, pharming, phishing y keylogger.
- Cambiar con frecuencia las claves desde lugares seguros.
- Nunca prestar la cuenta para recibir fondos de sitios o personas que desconozcas, los delincuentes usan este método para realizar transacciones fraudulentas.
- Verificar que, en el explorador en la parte superior izquierda, la dirección del sitio web inicie con “https”.
- Si tiene dudas de sobre la confidencialidad de la clave, cambiarla de forma inmediata.
- Evite proporcionar datos personales a través del perfil de las redes sociales (Facebook, Twitter, Pinterest, etc.).
- Evite diligenciar formularios en sitios web para suscribirse a boletines en línea o participar en rifas.
- Evite diligenciar formularios físicos donde le solicitan actualizar datos a cambio de algún beneficio

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	52 de 54

15. GLOSARIO

- **ACH:** Empresa creada por entidades del sector financiero, que permite el intercambio de operaciones financieras y de información entre las entidades que la conforman.
- **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.
- **Certificado digital:** Documento electrónico que contiene la identidad de un servidor o una persona, el cual es firmado por una autoridad que garantiza la exactitud de la información que contiene. Se usa para garantizar la autenticidad de un sitio web.
- **Cliente Originador:** 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:** 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 (OTP):** Clave de un solo uso que se utiliza para realizar transacciones financieras (transferencias de fondos, pagos, inscripción de cuentas, entre otras transacciones).
- **Código de Producto:** Código de 13 posiciones asignado de forma manual por el asociado o de forma automática por el sistema a los productos de ahorros o cupo de crédito rotativo que el asociado tenga activos en la entidad, con el fin de realizar transferencias interbancarias desde un banco con destino a una cuenta que el asociado tenga en una Entidad Participante de la Red o para realizar transferencias a cuentas de la Red Coopcentral no inscritas.
- **Ciclo:** División de horarios de operación definidos por ACH y/o Cenit para el envío y recepción de las operaciones Interbancarias y de PSE.
- **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.
- **Firewall:** Es software o hardware que comprueba la información procedente de internet o de una red para bloquearla o permitir el acceso al equipo. Ayuda a proteger el computador de accesos externos no autorizados, para evitar daños y robo de información.
- **Keylogger:** Es un programa de computador que captura la información que el cliente digita a través del teclado, la guarda en un archivo y posteriormente la envía a través de internet.
- **Mecanismos Fuertes de Autenticación:** Conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad del cliente, entidad o asociado.
- **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.
- **Phishing:** Es una modalidad de fraude en la que el delincuente usa el correo electrónico, las redes sociales o sitios web falsos, para captar ilícitamente la información del cliente, a través de técnicas de ingeniería social que lo inducen a ingresar su información personal o financiera.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PORTAL TRANSACCIONAL- APP RED COOPCENTRAL							
Código:	MA-CO-03	Versión:	4	Vigencia:	09 de abril de 2024	Página:	53 de 54

- **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 debitando de su cuenta o cupo de crédito, entre sus cuentas y/o a cuentas de otros destinatarios, dentro de la misma Cooperativa.
- **Transferencias Intercooperativas:** Son las operaciones que realiza el asociado 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 desde una cuenta de ahorros o cupo de crédito de la Cooperativa con destino a un banco vinculado a ACH.

CONTROL DE CAMBIOS		
La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.		
Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
4	<ul style="list-style-type: none"> • Se elimina la portada del documento. Se ajustan los espacios de forma general en el documento. Adicionalmente: • Se agrega al título y a todos los ítems que menciona Portal transaccional el nombre /APP RED COOPCENTRAL. • En la presentación, en la tabla de contenido y en todos los ítems se eliminó la información relacionada con las personas jurídicas ya que el portal transaccional / App red Coopcentral es únicamente para asociados persona natural. • Modificación en el punto 6 CONDICIONES PARA EL REGISTRO Y ENROLAMIENTO ya que ahora el primer registro se realiza únicamente a través de la App red Coopcentral y no desde la web. • Punto 7 PROCESO DE REGISTRO EN EL PORTAL, cambio de imágenes y reemplazo de algunos ítems que ya no se utilizan para el registro. • Punto 8 INGRESO AL PORTAL TRANSACCIONAL cambio de imágenes y modificación y adición de algunos ítems. • Punto 9 SERVICIOS DEL PORTAL TRANSACCIONAL se modifican imágenes, se cambian y se agregan nuevos ítems de nuevas funcionalidades, se actualizan los toques de transacciones de transfiya. • Punto 9.5 se agrega el módulo de CONVENIOS con todas sus funcionalidades ya que tenemos este nuevo servicio en el Portal. • Punto 10 y 11 olvide mi usuario y recuperar contraseña se agrega que la única forma de recuperar los datos es a través de la App. 	08 de abril de 2024
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
HUMBERTO CASTAÑO GALLEGO Cargo: Subgerente Comercial	SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General