




| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|--|----------------|---------|
| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 1 de 29 |

TABLA DE CONTENIDO|

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| JUSTIFICACIÓN | 3 |
| 1. OBJETIVO GENERAL | 3 |
| 1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 3 |
| 2. POLÍTICAS GENERALES | 4 |
| 2.1. POLÍTICAS PARA LA SELECCIÓN, SEGUIMIENTO, VINCULACIÓN Y PUESTA EN MARCHA | 5 |
| 2.1.1. MODELO DE SELECCIÓN: | 5 |
| 2.1.2. TIPOS DE CORRESPONSALES: | 5 |
| 2.1.3. CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO: | 5 |
| 2.1.4. PERFIL DE SELECCIÓN DEL CORRESPONSAL COOPERATIVO. | 5 |
| 2.1.5. PRESELECCIÓN DE CORRESPONSAL. | 6 |
| 2.1.6. SELECCIÓN DE CORRESPONSAL COOPERATIVO. | 7 |
| 2.1.6.1. DOCUMENTOS DE VINCULACIÓN: | 7 |
| 2.1.7. CAPACITACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y PUESTA EN MARCHA | 8 |
| 2.1.8. DESVINCULACIÓN O TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL. | 9 |
| 2.2. POLÍTICA DE SARLAFT | 10 |
| 3. INFORME COMERCIAL | 10 |
| 4. DISEÑO OPERACIONAL | 10 |
| 4.1. DEFINICIÓN DEL MODELO DE ADMINISTRACIÓN DEL CANAL. | 10 |
| 4.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN | 11 |
| 4.3. MONTOS QUE SE MANEJARÁN EN LOS CORRESPONSALES: | 12 |
| 4.3.1. CUPO TOTAL EN LA CAJA GENERAL DEL CORRESPONSAL | 12 |
| 4.3.2. SEGURO INDIVIDUAL DE MANEJO. | 12 |
| 4.4. TRANSACCIONES A TRAVÉS DE UN CORRESPONSAL COOPERATIVO | 12 |
| 4.4.1. INGRESOS EN EFECTIVO: | 12 |
| 4.4.2. RETIROS EN EFECTIVO: | 12 |
| 4.5. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS DEL CANAL DE CORRESPONSALES | 12 |
| 4.5.1. MONITOREO --- COLOCAR EL PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CORRESPONSALES | 12 |
| 4.5.2. ACTIVACIÓN DE CUENTAS: | 13 |
| 4.5.3. CONCILIACIÓN | 13 |
| 4.5.4. CUADRE Y CIERRE | 13 |
| 4.5.5. COMPENSACIÓN | 14 |
| 4.5.6. INFORMES | 14 |
| 4.5.6. REVERSIÓN DE LAS OPERACIONES | 15 |
| 4.5.7. ARCHIVO DOCUMENTAL POR PARTE DEL CORRESPONSAL | 15 |
| 4.5.8. INCLUSIÓN DE LAS OPERACIONES EN LOS EXTRACTOS | 15 |

| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|--|----------------|---------|
| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 2 de 29 |

| | |
|---|-----------|
| 4.5.9. CONCEPTOS CONTABLES | 15 |
| 4.5.11. REGISTRO DETALLADO DE LOS EVENTOS EXITOSOS Y FALLIDOS | 16 |
| 4.6. MANEJO DEL EFECTIVO | 17 |
| 4.6.1. APROVISIONAMIENTO: | 17 |
| 4.6.2. SEGURIDAD Y CUSTODIA | 17 |
| 4.7. CREACIÓN DE PERFILES Y CLAVES PARA EL ESTABLECIMIENTO | 18 |
| 4.8. PARÁMETROS DE SEGURIDAD. | 19 |
| 4.8.1. SEGURIDAD DE ACCESO A APLICACIÓN | 19 |
| 4.8.2. MÓDULOS A LOS QUE TENDRÁ ACCESO EL CORRESPONSAL COOPERATIVO | 19 |
| 4.8.3. SEGURIDAD EN LA MODALIDAD DE RETIROS. | 20 |
| 4.8.4. HERRAMIENTA PARA CONTROLAR EL ACCESO A LA TABLET | 21 |
| 4.9. AUDITORIA DEL CANAL | 21 |
| 4.10. SOPORTE | 21 |
| 4.10.1. SOPORTE DE NIVEL 1: COONFIE | 22 |
| 4.10.2. SOPORTE DE NIVEL 2: OPA (INTEGRADOR S.F.C) | 22 |
| 4.11. INSTALACIÓN Y DESINSTALACIÓN | 22 |
| 5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LOS CORRESPONSALES | 22 |
| 5.1. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CORRESPONSALES COOPERATIVOS | 23 |
| 6. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA: | 23 |
| 6.1. HARDWARE | 24 |
| 6.2. SOFTWARE | 24 |
| 7. CAPACIDAD TÉCNICA | 26 |
| 7.1. MEDIO DE CONEXIÓN DE DATOS | 26 |
| 8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN | 26 |
| 9. SEGURIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS AL CANAL | 27 |
| 9.1. SEGURIDAD FÍSICA. | 28 |
| 10. CONTRATO | 29 |
| 11. DOCUMENTOS RELACIONADOS | 29 |
| SE MODIFICA LA INTRODUCCIÓN DEL MANUAL. SE MODIFICA EL NUMERAL 4.3. MONTOS QUE SE MANEJARÁN EN LOS CORRESPONSALES. SE MODIFICA EL NUMERA 4.4.2. | 29 |

| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|--|----------------|---------|
| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 3 de 29 |

INTRODUCCIÓN

El acceso a servicios financieros facilita la vida cotidiana y ayuda tanto a las familias como a las empresas a planificar todo, desde los objetivos a largo plazo hasta las emergencias imprevistas, con el fin de mejorar su calidad general de vida.

La inclusión financiera es un proceso de integración de los servicios financieros a las actividades económicas cotidianas de la población, que puede contribuir de manera importante al crecimiento económico en la medida en que permita reducir de manera efectiva los costos de financiación, aseguramiento y manejo de los recursos, tanto para las personas como para las empresas.

Teniendo en cuenta lo anterior, los corresponsales cooperativos son establecimientos o negocios autorizados para actuar a nombre y por cuenta de alguna institución bancaria o cooperativa, con el propósito de que las personas puedan realizar algunas transacciones financieras cotidianas, de manera más fácil y accesible.

En ese sentido, la Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y crédito COONFIE, en el marco de este documento, presentará toda la información relacionada con los corresponsales cooperativos como proyecto para la inclusión financiera, el cual estará dirigido a todos sus asociados y clientes.

JUSTIFICACIÓN


En el marco de la inclusión financiera y con el fin de prestar la mayoría de los servicios disponibles con los que cuenta la cooperativa a clientes y asociados en lugares donde no hace presencia actualmente de forma física (Instalaciones), los corresponsales cooperativos se presentarán como un modelo de atención con en establecimientos de comercio legalmente constituidos.

1. OBJETIVO GENERAL

Documentar y seleccionar el modelo de corresponsales cooperativos que se implementarán en la Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito COONFIE, cumpliendo cada uno de los requisitos exigidos por la superintendencia de economía solidaria.


1.1. Objetivos Específicos

- Establecer las diferentes políticas (Generales, preselección, selección, vinculación, capacitación, acompañamiento y desvinculación) que enmarcarán el desarrollo de corresponsales cooperativos.
- Explicar el modelo seleccionado para el desarrollo de corresponsales cooperativos.
- Describir la capacidad técnica y tecnológica del modelo a implementar.
- Orientar y facilitar la ejecución de los procedimientos que conforman el proceso de Corresponsales Cooperativos
- Implementar una metodología unificada, regulada y organizada de trabajo que estará fundamentada en la estandarización de los procesos de la Cooperativa y permitirá así minimizar los riesgos operacionales inherentes al negocio.

| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|---|----------------|---------|
| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 4 de 29 |

2. POLÍTICAS GENERALES

- El Consejo de Administración, delega en la Gerencia General, la realización de los estudios técnicos y de factibilidad para la realización del proyecto de Corresponsales cooperativos.
 - Viabiliza y dispone de los recursos financieros, humanos, técnicos y tecnológicos apropiados para la realización y materialización del proyecto de Corresponsales.
 - La Cooperativa deberá identificar, evaluar y divulgar los riesgos operativos que en materia de corresponsales se puedan derivar.
 - Establecer los límites de actuación y operación que los corresponsales tendrán en el desarrollo de las operaciones, dentro de los que se encuentran mínimo los siguientes límites:
 - Monto por transacción.
 - Número de transacciones por cliente o usuario, o tipo de transacción.
 - Contar con procesos y procedimientos acordes a las condiciones y características del negocio, asegurando la actualización permanente de los mismos.
 - Diseñar un plan de capacitación para los operadores de los Corresponsales, que asegure el pleno conocimiento de la Cooperativa en sus productos y servicios, así como de las operaciones a realizar.
 - Asegurar el monitoreo y supervisión permanente de las operaciones que en los corresponsales se efectúan, minimizando los riesgos operativos.
 - Acondicionar los canales de comunicación y atención de reclamación.
 - Efectuar la auditoria correspondientes con el fin de asegurar el cumplimiento de los controles respectivos.
 - Garantizar la correcta estructuración de los aspectos legales y contractuales de los Corresponsales.
 - El representante legal del establecimiento comercial que prestará sus servicios como corresponsal cooperativo debe ser asociado a la cooperativa y debe demostrar su solvencia moral en los términos establecidos en el Manual SARLAFT.
 - Las transacciones realizadas a través estos canales electrónicos deben ser monitoreadas por la cooperativa.
 - Cada corresponsal estará adscrito a una oficina de la Cooperativa para efectos de seguimiento y control.
 - Los corresponsales pondrán a disposición de la cooperativa los documentos necesarios para lograr una adecuada administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
 - La siguiente información debe indicarse a través de un aviso fijado en un lugar visible al público en las instalaciones del corresponsal:
 - La denominación de corresponsal cooperativo.
- Nota:** el horario de trabajo del corresponsal será establecido por el representante legal del establecimiento comercial.
- COONFIE es responsable frente a los asociados y usuarios por los servicios prestados por medio del corresponsal.
 - El corresponsal no está autorizado para prestar servicios financieros por cuenta propia.
 - COONFIE está obligada a atender las solicitudes de retiros en efectivo, por medio del corresponsal, en la medida en que este cuente con recursos suficientes, sin perjuicio de la exigibilidad de las obligaciones a cargo de la cooperativa COONFIE, las cuales, en todo caso, deben ser atendidas oportunamente, a través de su propia red de oficinas.
 - COONFIE establece las tarifas que cobra por cada uno de los servicios que se ofrecen por medio del corresponsal.

| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|---|----------------|---------|
| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 5 de 29 |

- El Manual de Procedimientos estará sujeto a las modificaciones que resulten de las disposiciones legales o reglamentarias internas o externas, que le sean aplicadas.
- El contenido del presente manual es de cumplimiento obligatorio para todo el personal interno y externo de la Cooperativa, así como el personal que opera los corresponsales.

2.1. Políticas para la selección, seguimiento, vinculación y puesta en marcha

2.1.1. Modelo de selección: La cooperativa COONFIE establecerá el modelo por medio del cual definirá en que zona, ciudad, municipio o vereda hay un número considerable de asociados para la apertura de sus corresponsales; es decir, se revisará todo el entorno en donde se vaya a implementar el corresponsal de tal manera que éste cuente con las condiciones óptimas para prestar un excelente servicio a los asociados.

2.1.2. Tipos de Corresponsales: La cooperativa COONFIE define un solo tipo de corresponsal que puede ser contratado, dentro de su objeto de negocio:

- **Personas naturales:** con negocios ubicados en zonas de interés para la cooperativa.


2.1.3. Características del establecimiento: La Cooperativa COONFIE establece que los establecimientos comerciales para que sean contemplados como posibles corresponsales para la Cooperativa deben tener unas características especiales tales como:

- Tener una actividad comercial lícita.
- Buen flujo de clientes.
- Buena circulación de efectivo.
- Ubicación estratégica, una zona de fácil acceso o sector comercial, de alto flujo peatonal y de bajo riesgo percibido por la cooperativa.
- Imagen pública favorable.
- Contar con un aviso comercial visible.
- Estar inscrito en Cámara de Comercio, con mínimo 2 años de constitución.
- No se exigirá local propio.
- Se verificará que tenga un inventario o un monto mínimo de activos superior o igual a \$2'000.000.00
- Debe tener como mínimo 2 funcionarios (No es una variable definitiva para la selección del corresponsal cooperativo).
- Debe de contar con servicios públicos y de internet fijo.
- Otros aspectos que dentro del presente documento contemple la cooperativa.

2.1.4. Perfil De Selección Del Corresponsal Cooperativo.

El establecimiento comercial que desee convertirse en Corresponsal de la Cooperativa debe cumplir con las siguientes características:

- Ser persona natural, que atienda público a través de instalaciones propias o de terceros, siempre y cuando su régimen legal u objeto social lo permita.
- No se exigirá antigüedad de asociado.

| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  | | |
|--------------------------|----------|-----------------|---|------------------|---|----------------|---------|
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 6 de 29 |


- Para el desarrollo de cada una de las actividades del corresponsal cooperativo, el asociado debe de haber cumplido la mayoría de edad (18 años).
- Debe tener conocimientos mínimos en ofimática y manejo de smartphone.
- El corresponsal debe aceptar el manejo de publicidad de la cooperativa.
- Ser poseedor de una marca y reputación conocidas en su sector geográfico.
- Demostrar su idoneidad y confiabilidad a partir de la consulta en centrales de información financiera, como mínimo debe de tener un promedio de 700 puntos de score, demostrando un buen historial crediticio.
- No estar incurso en los literales a, b, c y d del inciso 3 del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
- Resultado de consulta en listas restrictivas (OFAC) que emite la cooperativa.

2.1.5. Preselección de Corresponsal.

En el proceso de preselección la cooperativa tendrá la potestad de definir y seleccionar el corresponsal adecuado para la prestación del servicio, teniendo en cuenta la posición geográfica y la actividad económica que desarrolle.

Tabla No 01: Preselección del corresponsal cooperativo

| SELECCIÓN DEL CORRESPONSAL | | |
|--|---|--|
| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
| 1. Seleccionar establecimientos comerciales que puedan interesar a la Cooperativa para ser corresponsal cooperativo. | Se elabora un listado con la información de los establecimientos comerciales que de antemano pueden interesarle para que sea el corresponsal; esta información debe incluir como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre de establecimiento ○ Domicilio ○ Teléfono de contacto ○ Nombre de su propietario o administrador | Área Comercial y/o directores de oficina |
| 2. Analizar en campo y preseleccionar otros posibles corresponsales. | Visita a la zona seleccionada para observar las principales características de los establecimientos de comercio. Selección por observación de un grupo (de mínimo 3 establecimientos) para iniciar el proceso de selección del corresponsal. Definir la idoneidad moral y comercial del corresponsal, mediante preguntas a los habitantes del sector. | Área Comercial y/o directores de oficina |
| 3. Diligenciar el formato para la consulta a centrales de información financiera. (FO-CR-09). | Cada establecimiento preseleccionado debe suministrar la información requerida para diligenciar el formato de autorización para la consulta en las centrales de información financiera (FO-CR-09) Definir la idoneidad financiera del Corresponsal Cooperativo. | Área Comercial y/o directores de oficina |

| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|--|----------------|---------|
| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 7 de 29 |

| SELECCIÓN DEL CORRESPONSAL | | |
|--|---|--|
| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
| 4. Presentar el análisis y los resultados del proceso de selección del corresponsal. | <p>Análisis de la información recopilada de cada uno de los establecimientos preseleccionados, luego de haber realizado las consultas financieras y de imagen, relacionadas anteriormente.</p> <p>Presentación al gerente general los resultados obtenidos.</p> | Área comercial y/o directores de oficina |
| 5. Seleccionar el corresponsal cooperativo | El Gerente General de la Cooperativa se decide por uno de los establecimientos preseleccionados para iniciar el proceso formal de contratación. | Gerente General |


2.1.6. Selección de Corresponsal Cooperativo.

2.1.6.1. Documentos de vinculación:

- Formato de consulta a centrales de información financiera diligenciado FO-CR-09
- Certificado de existencia y representación legal no mayor a 30 días (Original)
- Declaración de renta de los dos últimos años, Si es declarante.
- Fotocopia de la cédula del Representante Legal /Propietario.
- Fotocopia del Rut.

Tabla No 02: Selección, capacidad técnica y tecnológica del corresponsal

| SELECCIÓN, CAPACIDAD TÉCNICA Y TECNOLÓGICA Y JURÍDICA PARA CONTRATAR | | |
|--|---|---|
| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
| 1. Solicitar la documentación pertinente. | Una vez definido quien va a ser el corresponsal Cooperativo de la zona, se procede a realizar una solicitud de información para su posterior presentación análisis (Documentos de vinculación) | Analista de Mercadeo |
| 2. Validar la infraestructura del posible Corresponsal y su capacidad técnica y tecnológica. | <p>Las áreas técnicas involucradas en el proceso realizan un análisis al posible corresponsal para determinar su idoneidad en infraestructura física, técnica y tecnológica y de recursos humanos</p> <p>Análisis para el funcionamiento de los equipos de propósito específico.</p> | Subgerencia comercial y Analista de Mercadeo |
| 3. Formalizar el contrato entre la cooperativa y el establecimiento de comercio | Reunión entre la subgerencia comercial (a quien se delegue) y/o el Director de oficina correspondiente junto con el representante legal o propietario del corresponsal cooperativo para revisar los términos del contrato, previa verificación de este por parte del abogado externo de la cooperativa. | Representante legal Subgerencia comercial y Analista de Mercadeo |

| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
|--------------------------|----------|-----------------|---|------------------|--|----------------|---------|
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 8 de 29 |

| | | |
|-----------------------|--|---|
| 4. Elaborar la póliza | Acuerdo para la elaboración de la póliza de manejo de efectivo y demás a las que haya lugar. | Subgerencia Administrativa Analista de Activos Fijos |
|-----------------------|--|---|

2.1.7. Capacitación, acompañamiento y puesta en marcha


En la fase de acompañamiento, el Subgerente Comercial, el Analista de Mercadeo y el Director de oficina (previa autorización y consideración por el Subgerente Comercial), realizarán las respectivas capacitaciones para poder brindar al corresponsal cooperativo todo lo necesario para el desarrollo de las actividades. Algunos de los temas a tratar serán: tratamiento de datos personales, portafolio de productos y servicios de la cooperativa, sistema operativo y su respectivo uso. Esta fase tendrá como mínimo una duración de 1 día hábil (durante la instalación y puesta en marcha del corresponsal).

De acuerdo con los programas de capacitación que determine la Cooperativa en cada una de las líneas de negocio, se establecerán los temas y condiciones para realizar las diversas capacitaciones, tanto de tipo técnico como de cumplimiento.

Tabla No3: Capacitación para Corresponsales Cooperativos

| FASE | CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN | METODOLOGÍA | PERIODICIDAD | RESPONSABLE |
|--------------------------------------|---|--|--|-------------------------|
| Uso de la tecnología | Instrucciones de uso de los terminales y procedimientos para realización de operaciones. | Presencial en el establecimiento con prueba práctica al final. | 1 vez al inicio | Área comercial |
| Servicio y productos | Inducción: Misión, visión, principios y valores, políticas de servicio al cliente y cuidado de imagen la cooperativa e información básica sobre operaciones y productos que ofrecerán (Tasas, montos y características). | Presencial en aula a los Corresponsales Cooperativos vinculados. | 1 vez Al inicio * Cada vez que haya campañas nuevas o novedades | Área comercial |
| SARLAFT | Manual SARLAFT, (etapas, elementos, mecanismos e instrumentos) | Presencial y/o virtual en aula a los Corresponsales Cooperativos vinculados. | 1 vez al inicio o durante el transcurso de funcionamiento | Oficial de cumplimiento |
| Acompañamiento y nuevos lanzamientos | Actualizaciones sobre nuevas operaciones y productos disponibles a través del canal. Una conferencia o taller en temas formativos y de interés para los corresponsales. (Ventas, Servicio al cliente, educación financiera, etc.) | Presencial en establecimiento | Cuando haya campañas nuevas o nuevos productos | Área referente |


Tabla No 04. Acompañamiento y puesta en marcha

| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
|--------------------------|----------|-----------------|---|------------------|--|----------------|---------|
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 9 de 29 |

| FASE DE ACOMPAÑAMIENTO Y PUESTA EN MARCHA. | | |
|--|---|---|
| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
| 1. Alistar herramientas electrónicas y equipos para el montaje del corresponsal cooperativo. | <ul style="list-style-type: none"> Configuración de los dispositivos y capacitación. Definición de las políticas de restricción de acceso al equipo. Configuración esquema de comunicaciones (Línea móvil). | Área comercial |
| 2. Crear perfil de usuario de acceso a la App sucursal móvil. | Crear el perfil de acceso a la App sucursal móvil, crear como perfil de cajero con la terminación en el numero 4 | Asistente de sistemas 4 |
| 3. Instalar de equipos | Instalar los equipos (Tablet e impresora) y realizar pruebas de conectividad. | Analista de Mercadeo |
| 4. Realizar pruebas y poner en marcha. | <ul style="list-style-type: none"> Adecuaciones. Montaje del módulo en el espacio físico definido en las instalaciones del corresponsal. Montaje de los equipos Pruebas de operación: conectividad, acceso y procesos de impresión. Puesta en marcha Seguimiento por un período de tiempo definido | Analista de Mercadeo |
| 5. Capacitar al personal encargado de brindar atención al público en las instalaciones del corresponsal. | <p>El representante legal tiene la potestad de delegar la responsabilidad de la operación del corresponsal a uno de sus trabajadores. El usuario y la contraseña son entregadas solo al representante legal del establecimiento.</p> <p>La Cooperativa debe adelantar las siguientes capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cooperativismo Conocimiento de la cooperativa Manejo de información comercial Manejo del dispositivo Manejo de información Servicio al cliente Medidas de prevención sobre lavado de activos Uso y cuidado de los equipos entregados. | Subgerente Comercial Director de Oficina Analista de Mercadeo |

2.1.8. Desvinculación o terminación de la relación contractual.

La relación contractual regula entre las partes la desvinculación del corresponsal cooperativo de prestar los servicios por cuenta de la **COOPERATIVA NACIONAL EDUCATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COONFIE”**. Esta desvinculación o terminación de la relación contractual se realizará según lo contemplado dentro del contrato de corresponsales cooperativos en la **cláusula cuarta**, (Prohibiciones para el corresponsal cooperativo) parágrafo 1. Como también lo contemplado en la **cláusula Séptima** (Terminación del contrato).

| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|--|----------------|----------|
| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 10 de 29 |

2.2. Política de SARLAFT

- Con el fin de dar cumplimiento a la normatividad y a las políticas internas referentes al SARLAFT, los corresponsales cooperativos deben actualizar la documentación legal y financiera, la cual estará conformada mínimo por:
 - Certificado de cámara y comercio
 - RUT
 - Centrales de información
 - Consulta en listas restrictivas y/o vinculantes (consulta efectiva)

La actualización de la información debe realizarse con una periodicidad mínima anual y su remisión oportuna y su análisis determinarán la continuidad de la relación contractual.

Dado el caso de que el representante legal solicite un aumento de cupo transaccional, deberá actualizar los documentos relacionados anteriormente, así no se haya cumplido el término de un año desde su última actualización.

El oficial de cumplimiento en atención a sus funciones podrá en cualquier momento requerir la actualización de la información y solicitar información adicional en caso de que sea necesario.

- El funcionario encargado (área comercial) de la administración del módulo generará las alertas ante operaciones sospechosas, las cuales están contempladas en el sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- El monto máximo permitido para transar en este canal es de cuatro millones de pesos (\$4.000.0000) diarios por asociado.
- Se realizará monitoreo mensual de los asociados que transen en este canal y se enviará reporte de operaciones inusuales a los oficiales de cumplimiento.

3. INFORME COMERCIAL

La Gerencia General debe recibir mensualmente los informes de la Subgerencia Comercial y las Oficinas, los cuales tendrá en cuenta para evaluar la viabilidad de nuevos puntos, operaciones o modificaciones en las definiciones estratégicas de los corresponsales.

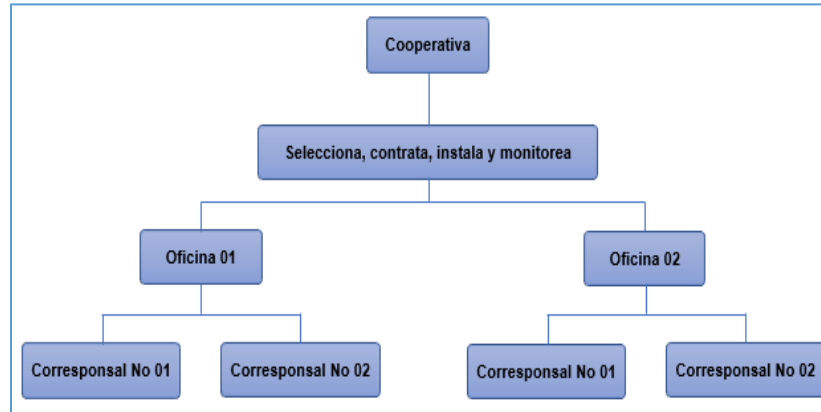
La Subgerencia Comercial debe garantizar el conocimiento entre los asociados del servicio Corresponsales cooperativos.

4. DISEÑO OPERACIONAL

4.1. Definición del modelo de administración del canal.

El modelo de administración que adopta la cooperativa es el de administración directa, el cual se ilustra en la siguiente figura:

Figura No. 1: Modelo de administración directa del corresponsal. (Ejemplo del modelo para la instalación de los corresponsales a cada oficina).



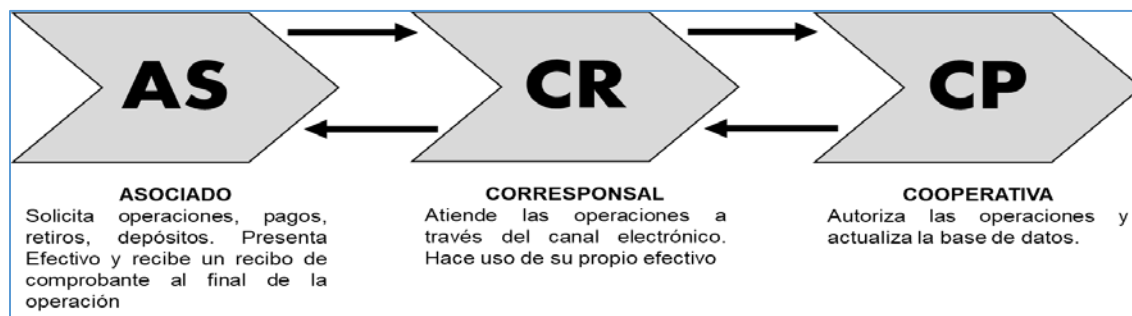
Modelo que cuenta con las siguientes ventajas.


- Mayor conocimiento del corresponsal cooperativo y del cliente.
- No requiere contrataciones adicionales.
- Permite mayor control en las etapas de implementación del canal
- Mayor control de los sistemas de información y la seguridad de estos.

4.2. Descripción general de la operación

En la **figura No. 2** se muestra un esquema general de la operación del canal, allí se observa la participación de los agentes que interactúan en el proceso: el asociado se acerca al establecimiento de comercio y solicita realizar una operación (**Numeral 4.4**), la persona encargada de la atención y prestación del servicio del establecimiento comercial y capacitada por la cooperativa realiza la operación a través de un terminal electrónico conectado en red con el sistema de la cooperativa (OPA), quien valida (compara con los límites) y autoriza la operación; por último el terminal emite un comprobante sobre la ejecución de la operación que es entregado al asociado.

Figura No. 2: Modelo operacional de corresponsal



| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|--|----------------|----------|
| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 12 de 29 |

4.3 Montos que se manejarán en los corresponsales:

Los montos de la operación están sujetos al flujo de efectivo que maneje el corresponsal, quedando establecidos de la siguiente manera:

- Monto mínimo por operación diaria de un asociado es de \$1.
- Monto máximo por operación diaria de un asociado es de \$3.000.000, pero no se podrá realizar en una sola transacción, debe de hacerse de manera fraccionada, ejemplo: una transacción máxima por \$2.000.000 y la otra por \$1.000.000 es de \$2.000.000.

Parágrafo 1: Las operaciones de pago de crédito tendrán monto máximo por operación de \$4.990.000.

4.3.1. Cupo total en la Caja general del corresponsal

Los corresponsales cooperativos tendrán un cupo total máximo en la caja general de \$15.000.000 dependiendo del flujo de efectivo con el que cuenten. Los montos de cada corresponsal serán establecidos por la Subgerencia Comercial y el Comité del SIAR dependiendo del análisis inicial del corresponsal.

4.3.2. Seguro Individual de manejo.

La cooperativa COONFIE contará con un seguro individual de manejo para cada corresponsal cooperativo. El valor máximo asegurado será de \$15.000.000.

4.4 Transacciones a través de un Corresponsal Cooperativo

4.4.1. Ingresos en Efectivo:

- Recaudo de convenios celebrados por COONFIE con terceros.
- Depósitos en efectivo a las cuentas de ahorros de los asociados adultos e infantiles.
- Pagos de Créditos y aportes sociales de los asociados adultos e infantiles.
- Cuotas pactadas en el producto ahorro programado (PAF) de asociados adultos e infantiles.

4.4.2. Retiros en efectivo:

Retiro en efectivo de las cuentas de ahorro a la vista (Nómina, Microahorro, Famiahorro, Coonfidario o Infantil) de los asociados adultos. Tener en cuenta el monto máximo por transacción.

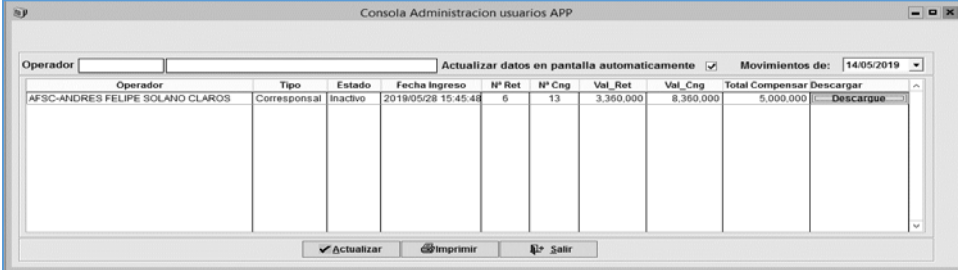
4.5 Descripción De Procesos Operativos Del Canal De Corresponsales

4.5.1 Monitoreo --- colocar el PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CORRESPONSALES

- La Cooperativa COONFIE, dispondrá de un funcionario (área comercial) para la configuración del módulo de corresponsales cooperativos, administración, supervisión y control de cada una de las operaciones en términos de límites fijados para ellas (números, tiempos de respuestas, tiempos de validación y montos).

- La unidad de operaciones del canal Corresponsal Cooperativo, que contará con una terminal de monitoreo y que almacenará la información del total de las operaciones realizadas en línea.

Imagen No 02: Modulo de admisnitracion de corresponsales.



| Operador | Tipo | Estado | Fecha Ingreso | Nº Ret | Nº Cng | Val_Ret | Val_Cng | Total Compensar | Descargar |
|----------------------------------|--------------|----------|---------------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------------|-----------|
| AFSC-ANDRES FELIPE SOLANO CLAROS | Corresponsal | Inactivo | 2019/05/28 15:45:48 | 6 | 13 | 3.360,000 | 8.360,000 | 5.000,000 | Descargar |

Fuente: Integrador S.F.C. OPA

4.5.2 Activación de cuentas:

El corresponsal debe solicitar por correo electrónico al funcionario encargado de los corresponsales la activación de la cuenta de ahorros del asociado, en el cuerpo del mensaje debe notificar el nombre completo del asociado con el número de identidad y el número de la cuenta de ahorros a Activar. El funcionario debe solicitar con esta información la activación al Subdirector de Oficina quien realizará el proceso. Una vez finalizado la activación se debe responder el correo al corresponsal que puede entonces realizar la transacción de retiro.

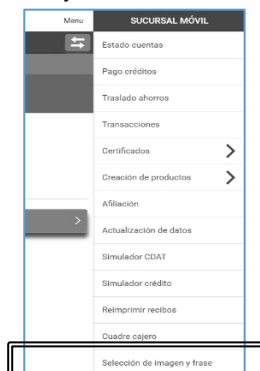
4.5.3 Conciliación

La conciliación diaria para los corresponsales cooperativos se generará automáticamente por parte de la sucursal móvil (cuadre de cajero).

4.5.4 Cuadre y Cierre

Se establece que la hora de cierre parcial o total del establecimiento será de las 5:00 pm, el operador debe verificar el total de efectivo recibido durante el día y debe informar por correo electrónico al funcionario encargado para el saldo de efectivo para validar y confirmar el saldo total del día. En caso de presentarse alguna novedad o diferencia entre los saldos debe ser solucionada en el mismo día de trabajo.

Imagen No 03: Cuadre cajero



Fuente: APP Sucursal móvil

4.5.5 Compensación

El funcionario encargado será el responsable de conciliar la compensación realizada por cada corresponsal. El cupo se liberará siempre y cuando el valor que tenga disponible se acerque al total máximo autorizado.

El día 10 de cada mes, los Corresponsales Cooperativos que tengan saldo disponible a favor de COONFIE, debe consignarlo a la cuenta autorizada por la Cooperativa con el objetivo de dejar la caja en \$0. Una vez realizada esta consignación por parte del Corresponsal, se debe enviar soporte al funcionario encargado para poder realizar la compensación.

El funcionario encargado debe realizar el control y seguimiento de la directriz del párrafo anterior.

Imagen No 04: Modulo de conciliacion de corresponsales.




Fuente: Integrador S.F.C. OPA



Fuente: Integrador S.F.C. OPA

4.5.6 Informes

- El responsable de los corresponsales cooperativos presentará mensualmente un Informe a la Gerencia General sobre la transaccionalidad de todos los puntos activos.
- El responsable de los corresponsales cooperativos debe informar mensualmente mediante correo electrónico al Director y Subdirector de oficina, el valor a pagar al representante legal de cada corresponsal.

| GESTIÓN COMERCIAL | | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> |
|--------------------------|----------|-----------------|---|------------------|---------------------|--|
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: 15 de 29 |

4.5.6. Reversión de las operaciones

El corresponsal debe solicitar por medio de correo electrónico al funcionario encargado de los corresponsales, la reversión de la novedad presentada por error involuntario y que haya sido registrado en una transacción, en el cuerpo del correo se debe notificar el monto, número de cuenta, nota o descripción a corregir.

El funcionario encargado de corresponsales debe elevar el correo a aprobación del Subgerente Financiero con copia al Subdirector de Oficina correspondiente para que éste realice la reversión pertinente. Cuando se encuentre la transacción ajustada se le debe informar al corresponsal.

4.5.7. Archivo Documental por parte del corresponsal

El Corresponsal Cooperativo debe archivar y salvaguardar los soportes físicos de las transacciones realizadas por los asociados por un periodo de 2 meses, esto con el fin de que, si se presentase alguna reclamación por parte de ellos, se pueda comprobar si es cierto. Pasado este tiempo, el corresponsal deberá destruir (incinerar) dicha documentación e informar a la Cooperativa cuando lo realice. (Revisar con Emerson y Modificar porque no se hace el informe de destrucción de papelería).

4.5.8. Inclusión de las Operaciones en los extractos

En los extractos de los productos de los asociados, se incluirá el canal por donde se realizaron las transacciones, así:

- Las transacciones en las cuentas de ahorros donde especifica fecha, clase de movimiento (Transacción sucursal móvil), agencia, el operador, numero de recibo de caja, documento fuente, valor en la clase de transacción (retiro, consignación) y el saldo disponible en la cuenta de ahorros. Ejemplo en la **imagen No 05**

Imagen No 05: Extracto de ahorros

| COOPERATIVA NACIONAL EDUCATIVA DE AHORRO Y CREDITO COONFIE--AGENCIA DIRECCION GENERAL | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|---------|----------|----------|-----------|--------------|--------|----------------|
| INFORME EXTRACTO DE AHORROS | | | | | | | | |
| Fecha | Clase de Movimiento | Agencia | Operador | Recibo | Documento | Consignación | Retiro | Saldo |
| 2022/06/03 | "Cynthia Gomez | 3 | JLR4 | 8019472a | 80 10054 | 29,000.00 | 0.00 | 244,100,556.00 |
| 2022/06/03 | Transacion realizada desde la app | 3 | JLR4 | 8019487 | 80 10054 | 62,000.00 | 0.00 | 244,162,556.00 |
| 2022/06/03 | Luis Cabar 85472581 | 3 | JLR4 | 8019548 | 80 10054 | 236,224.00 | 0.00 | 244,398,780.00 |
| 2022/06/03 | Transacion realizada desde la app | 3 | JLR4 | 8019570 | 80 10054 | 2,000.00 | 0.00 | 244,400,780.00 |
| 2022/06/03 | Transacion realizada desde la app | 3 | JLR4 | 8019587 | 80 10054 | 512,449.00 | 0.00 | 244,913,229.00 |


Fuente: Integrador S.F.C. OPA

4.5.9. Conceptos Contables

La Cooperativa maneja los siguientes conceptos contables:

Fuentes:

| Código fuente | Nombre Fuente |
|---------------|---|
| 80 | COMPROBANTE DE INGRESOS CORRESPONSAL COOP |
| 81 | COMPROBANTE DE EGRESOS CORRESPONSAL COOP |

| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|--|----------------|----------|
| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 16 de 29 |

Cuenta:

| Cod Cuenta | naturaleza | nombre | Nivel | CODCAJ |
|------------|------------|-----------------------------|-------|--------|
| 11051510 | D | CORRESPONSALES COOPERATIVOS | 5 | 80 |

4.5.10. Los horarios serán acordados con cada operador de corresponsal, preferiblemente serán horarios extendidos.

4.5.11. Registro detallado de los eventos exitosos y fallidos

La transacción exitosa, inmediatamente queda registrada en los seguimientos de la afectación de los productos del asociado, como también generara soporte (baucher) del movimiento realizado. También dentro de la sucursal móvil, se encuentra un módulo de informe de transacciones por operador, donde se identificará cada una de las transacciones exitosas realizadas.

Informe Transacciones X Operador



Si las transacciones son fallidas, quedará el seguimiento en el informe para compensar.


En la siguiente tabla se pueden identificar las transacciones fallidas y exitosas.

Tabla: seguimiento transacciones Movil

| idregistro | Recibo | Operador | MontoTransaccion | Mensaje | Identificacion |
|------------|---------|----------|------------------|----------------|----------------|
| 44 | 6205428 | AFS4 | 50000.00 | Numero de prod | 1081514613 |

| FechaTransaccion | TipoRegistro | CodigoProducto | DocumentoDeReferencia | codigoerror | messageBodySMS |
|-------------------------|--------------|----------------|-----------------------|-------------|----------------|
| 1900-01-01 13:17:29.000 | C | 45 | 1000496 | 4 | AHORRO |

Los códigos de error están identificados de la siguiente manera:

| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|---|----------------|----------|
| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 17 de 29 |

| Código error | Descripción |
|--------------|---|
| 0 | Transacción Efectuada |
| 1 | Código de producto no existente |
| 2 | Tipo de transacción no valido |
| 3 | Tipo de transacción no válida para el tipo de producto |
| 4 | Numero de producto inválido o en estado de inactividad |
| 5 | Cuenta presenta bloqueos para este tipo de transacción |
| 6 | La edad del asociado no permite que se asiente la transacción |
| 7 | El nuevo saldo total de la cuenta supera el monto máximo para este tipo de producto |
| 8 | Características de fuentes contables no validas |
| 9 | Consecutivo de fuente no localizado |
| 10 | No se encontraron parámetros validos de agencias y sucursales |
| 11 | Saldo insuficiente para retiro |
| 12 | Punto de atención no valido para la aplicación |
| 13 | Saldo insuficiente para cubrir el retiro y valor de GMF |
| 14 | No hay cupo de sobregiro suficiente para la transacción |
| 15 | Se han superado los días que se permitía sobregiros |
| 16 | No hay cupo sobregiro asignado |
| 17 | Cedula del asociado no existe o no tiene estado activo |

4.6. Manejo del Efectivo

4.6.1. Aprovisionamiento:

El aprovisionamiento del efectivo de cada punto de atención de corresponsales estará a cargo del dueño del establecimiento de acuerdo con el valor establecido para cada uno, teniendo en cuenta el flujo de caja del negocio.

4.6.2. Seguridad y custodia

- El corresponsal será responsable de la custodia del efectivo recibido, los billetes falsos, actos deshonestos o fraudulentos de sus empleados o de terceros, perdida, daño o hurto de los dineros y demás riesgos inherentes a la operación propia y como Corresponsal.
- La cooperativa suministrará al corresponsal una caja de seguridad para el almacenamiento y manejo del efectivo y será sujeto al procedimiento diario de cuadro de caja propio del mismo.

Imagen No 04: Caja de seguridad para el manejo del efectivo.



Fuente: Navegador Web

4.7. Creación de perfiles y claves para el establecimiento


- El Administrador de corresponsales (área comercial), solicitará a la Subgerencia de TIC la creación del perfil de usuario del corresponsal en la siguiente plantilla:
- El operador debe tener matriculado los códigos transaccionales, para hacer consignaciones, retiros, abonos a créditos y convenios programados.
- El perfil debe ser asignado a una agencia (Agencia donde queremos que el corresponsal pertenezca).
- Debe tener permisos en operativa de caja (Cargo 146 corresponsal cooperativo)
- Asignar permisos para parámetros de caja, para el usuario con los ítems descritos en el numeral **4.5.9.** (conceptos contables).

Imagen No 05: Cuadro control de solicitud de Perfiles

| CUADRO CONTROL DE SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN O INACTIVACIÓN DE PERFILES | | |
|--|-----|--------------------------------------|
| Estado Usuario | | |
| Oficina Origen | | |
| Fecha Envío | | |
| Cédula | | |
| Nombres Y Apellidos Completos | | |
| Cargo Por Realizar | | |
| Cargo Por Inactivar | | |
| Oficina Destino | | |
| Fecha Inicio | | |
| Fecha Final | | Indefinido |
| Motivo | | Creación De Corresponsal Cooperativo |
| Usuario Vpn | | |
| Clave | | |
| Usuario Dominio En Integrador Opa | | |
| Clave | | |
| Usuario Dominio En Integrador Opita | N/A | N/A |
| Clave | N/A | N/A |
| OBSERVACIONES | | |

Fuente: Gestión de calidad de la cooperativa

- Dentro de este proceso, el área de sistemas generará el usuario para el ingreso a la aplicación terminado con el número 4 ejemplo: **AFS4**. Así mismo, generará la primera contraseña para el ingreso al aplicativo.


| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|--|----------------|----------|
| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 19 de 29 |

4.8. Parámetros de seguridad.

4.8.1. Seguridad de acceso a aplicación

Además del usuario y la contraseña asignada en el numeral 4.7 (**Creación de perfiles y claves para el establecimiento**) la aplicación generará un código de verificación de acceso a la plataforma, el cual validará la identidad del ingreso por parte del corresponsal y se encuentra parametrizado como lo muestra la siguiente imagen:

Imagen No 06: Parámetros de seguridad de acceso.

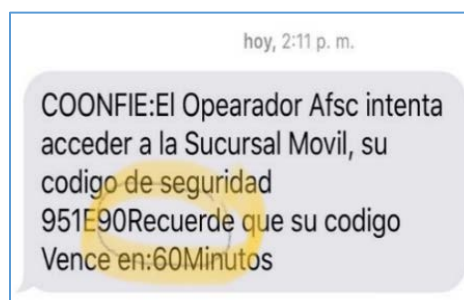


The screenshot shows a window titled "Parametros Seguridad" with the following fields and options:

- Operador:** AFSC, ANDRES FELIPE SOLANO CLAROS
- Cantidad de intentos para Ingreso del Operador:** 3
- Tiempo de Bloqueo en horas para el operador:** 1
- Datos para Generacion de Alertas:**
 - Generar Mensaje de Texto para Ingreso de la App:** Si
 - Generar Correos Informativos al Ingreso de la App:** Si
 - Tiempo de Validacion en Minutos para elCodigo de acceso:** 60
 - Dias de Vigencia para el codigo de acceso:** 0
 - Generara Mensaje de Texto para transacciones realizadas:** Si
 - Generara correos informativos al realizar transacciones:** Si
 - Maximo de Transacciones permitidas en el mes:** 90
 - Numero celular para el envio de mensajes:** 3173389247
 - Correo electronico para Notificaciones:** pipesolano90@hotmail.com

Fuente: Integrador S.F.C. OPA

Los códigos de verificación llegarán como mensaje de texto y al correo electrónico, teniendo una validez o tiempo límite de 1 hora.



Mensaje de texto

4.8.2. Módulos a los que tendrá acceso el corresponsal cooperativo

Los corresponsales solo tendrán acceso a los siguientes módulos:

- Transacciones
- Reimprimir recibos
- Cuadre de cajero

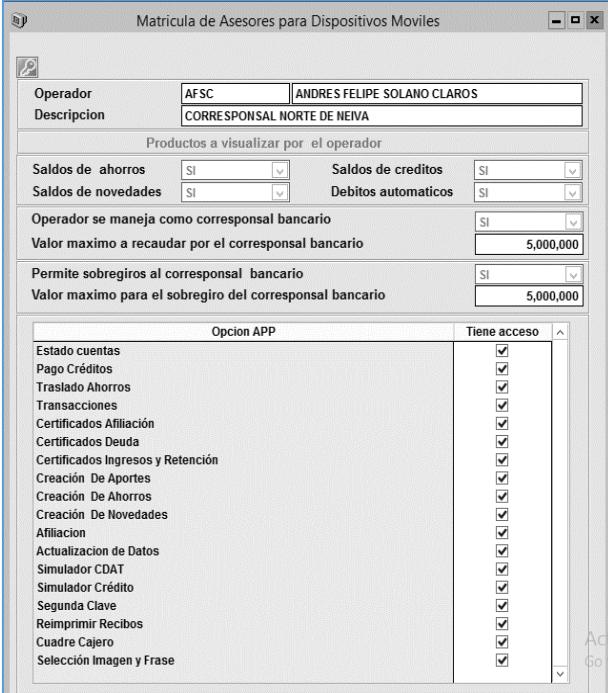
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

Por seguridad y de acuerdo con el Manual de políticas de tratamiento de datos personales establecidas por la cooperativa, **NO** se permitirán ver saldos de:

- Cuentas de ahorros
- Créditos
- Aportes sociales
- Ahorros programados

La configuración de estos módulos se realizará en la sucursal móvil, en la opción de matrícula de asesores, como lo muestra la **imagen No 08**

Imagen No 08: Permisos de usuario



| Opcion APP | Tiene acceso |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| Estado cuentas | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Pago Créditos | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Traslado Ahorros | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Transacciones | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Certificados Afiliación | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Certificados Deuda | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Certificados Ingresos y Retención | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Creación De Aportes | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Creación De Ahorros | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Creación De Novedades | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Afiliacion | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Actualizacion de Datos | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Simulador CDAT | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Simulador Crédito | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Segunda Clave | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Reimprimir Recibos | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Cuadre Cajero | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Selección Imagen y Frase | <input checked="" type="checkbox"/> |

Fuente: Integrador S.F.C. OPA

4.8.3. Seguridad en la modalidad de retiros.

La modalidad de retiros de los asociados en el corresponsal cooperativo será de la siguiente manera:

El asociado presenta su solicitud de retiro al corresponsal presentando su cedula de ciudadanía, el operador del corresponsal procederá a realizar el retiro y el sistema generara un código OTP que recibirá el asociado como SMS o correo electrónico y que debe suministrar al operador para que lo digite en la aplicación sucursal móvil con el fin de hacer efectiva la operación. Inmediatamente realizada la operación, el asociado recibirá un SMS o correo electrónico notificando el éxito de ésta.

La vigencia del código OTP para realizar la transacción será de 5 minutos, el cual llegará como mensaje de texto al número de celular registrado por el asociado en la base de datos de la cooperativa, como también al correo electrónico.


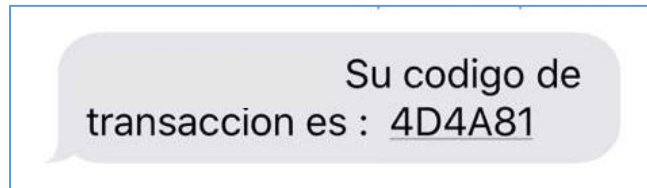
| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|--|----------------|----------|
| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 21 de 29 |

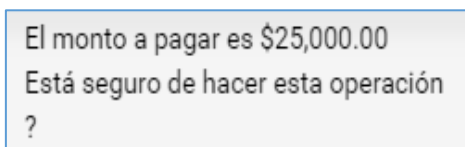
Imagen No 08: Código de transacción OTP



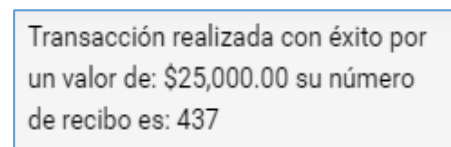
Fuente: APP sucursal móvil

Los mensajes de verificación y confirmación serán los siguientes:

Imagen No 09: Mensajes de alerta antes de que termine la transacción al corresponsal y notificación al asociado.



Mensaje de alerta



Mensaje de notificación

Fuente: APP sucursal móvil

4.8.4. Herramienta para controlar el acceso a la Tablet

La cooperativa suministrará a cada dispositivo (Tablet) una licencia IBM MaaS360 Premier Suite (SaaS) Managed Client Device per Month para controlar el acceso a la Tablet. Esto permitirá poner el dispositivo en modo KIOSKO y así garantizar el buen uso de esta,



MaaS360 Premier Suite incluye todas las capacidades de MaaS360 Deluxe Suite y agrega seguridad para aplicaciones móviles, un navegador móvil seguro y administración de contenido móvil.


4.9. Auditoría del canal

Todas las transacciones realizadas en el corresponsal poseen un log de auditoría de control en tablas de OPA, por lo cual se le notificará al asociado todo tipo de transacción que realice por este canal. El nombre de dicho log es (seguimientotransaccionesmovil).

4.10. Soporte

El soporte a los corresponsales estará en dos niveles así:

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 <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 22 de 29 |

4.10.1. Soporte de nivel 1: COONFIE

El funcionario encargado (área comercial) de la administración de los corresponsales cooperativos, previamente capacitado en el uso de la aplicación de todas las transacciones, dará el soporte nivel No 01 a todos los corresponsales cooperativos por medio de la línea móvil telefónica No. 317 439 7643, destinada única y específicamente para esta actividad.

4.10.2. Soporte De Nivel 2: OPA (Integrador S.F.C)

Sera prestado por el proveedor del sistema, así:

- Cuando el sistema necesita de manejo de soporte técnico, OPA se encarga de brindar todos los soportes necesarios para brindar un buen servicio.
- Liberará las actualizaciones estándar sean de ley o de mejoramiento.
- Las de actualizaciones del módulo.
- Garantiza y se hace responsable del buen funcionamiento del programa, respaldo de la información y administración en general de este.

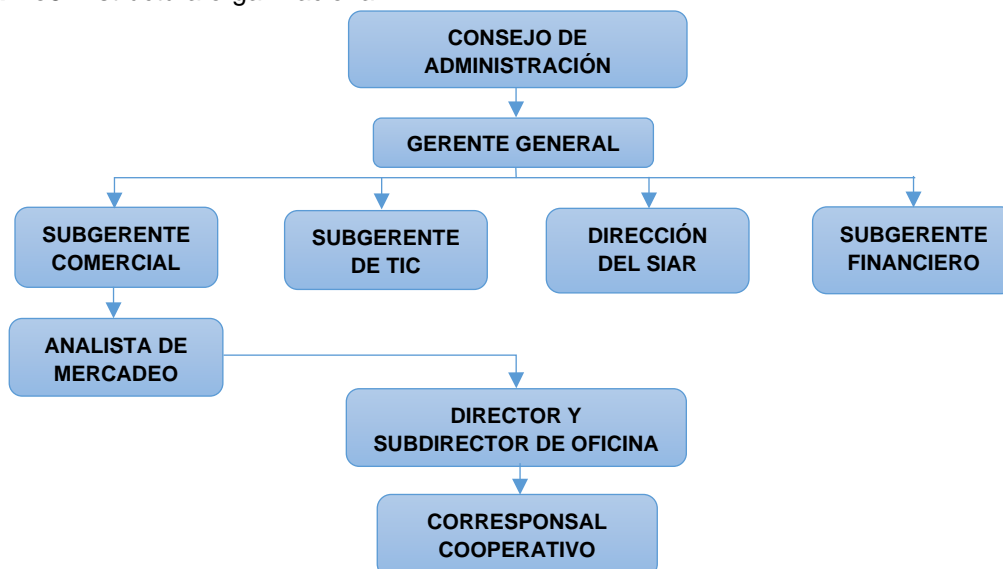
4.11. Instalación y Desinstalación


La instalación de muebles, equipos y avisos (así como las adecuaciones eléctricas que se originen por ello) se harán de manera simultánea por técnicos enviados por la Cooperativa. La desinstalación de estos solo podrá realizarse por personal acreditado por la Cooperativa (previa comunicación con el Corresponsal Cooperativo).

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LOS CORRESPONSALES

La Cooperativa ordenara la estructura organizacional para el desarrollo y sostenimiento de las Corresponsales a través de las siguientes áreas funcionales:

Figura No3: Estructura organizacional.




| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|---|----------------|----------|
| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 23 de 29 |

5.1. Funciones y Responsabilidades de los corresponsales Cooperativos

- Atender al asociado, usuario o clientes con la misma diligencia que sería atendido cualquier cliente del establecimiento.
- Entregar al asociado, usuario o clientes, el documento soporte de la transacción, el cual deberá ser expedido por el terminal electrónico situado en las instalaciones del corresponsal.
- Mantener como confidencial y reservada toda la información que le sea suministrada por el asociado, usuario o cliente.
- Mantener la infraestructura física reconocida, así como los recursos humanos adecuados para la prestación del servicio.
- Velar por la seguridad del negocio, la custodia del efectivo recibido, los billetes falsos, actos deshonestos o fraudulentos de sus empleados o de terceros, pérdida, daño o hurto de los dineros y/o equipos que se encuentren en el establecimiento del Corresponsal o durante su transporte y demás riesgos inherentes a la operación propia y como Corresponsal.
- Devolver toda la información, materiales promocionales y toda de índole que haya sido facilitado por la cooperativa en caso de haber terminado el contrato.
- Estar dispuesto a recibir la capacitación correspondiente en caso si se llegase a requerir.
- Responder por la información que ingrese a través de los módulos suministrados y por lo tanto responderá por los errores que esto pueda ocasionar al momento en que se efectúen los pagos.
- Custodiar los usuarios y contraseñas, así como usar apropiadamente los diferentes perfiles de usuarios y opciones habilitados en los módulos suministrado. Por lo tanto, se obligarse a no divulgar dichos nombres de usuarios y contraseñas.
- Mantener seguridad en sus sistemas, proteger las claves, darle el uso adecuado a la plataforma y comunicar a COONFIE, sobre cualquier intento de fraude electrónico o fraude en cualquiera de sus modalidades.
- Una vez el flujo de caja del Corresponsal Cooperativo se acerque al cupo total máximo asignado, el sistema no le permitirá realizar más transacciones por lo que no podrá acumular un valor de efectivo.
- Presentar todos los informes que le sean solicitados por COONFIE y permitir el acceso a los soportes físicos para la verificación de las operaciones realizadas.
- Abstenerse de utilizar los fondos recibidos y equipos (computador, datafonos e impresora) en su condición de corresponsal cooperativo, para otros fines diferentes de esta actividad, por lo que, no podrá usar dichos fondos y equipos en actividades propias de su negocio o de terceros.
- En caso de representar varios establecimientos de crédito o entidades de naturaleza cooperativas, deberá mantener los mecanismos que aseguren la debida diferenciación de los servicios prestados por cada establecimiento de crédito o entidad de naturaleza cooperativa, mediante la debida diferenciación de logos y marcas y la respectiva identificación de los comprobantes en los que se registren las transacciones financieras.
- Abstenerse de realizar actos de discriminación o preferencia entre los distintos establecimientos de crédito o de naturaleza cooperativa, que impliquen competencia desleal entre los mismos.


6. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:


El canal de corresponsales de la Cooperativa esta soportado por una infraestructura tecnológica, que hace posible la realización de las operaciones, está constituida a nivel de software, hardware, redes de comunicación y sistemas de información. A continuación, se describen la infraestructura:

| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|--|----------------|----------|
| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 24 de 29 |

6.1. Hardware

Para el desarrollo de las actividades en el corresponsal se contará con una Tablet y una impresora Bixelon y una estructura metálica donde irán puestas estas herramientas tecnológicas.


| Descripción de la Tablet | |
|--|--|
| <p>Marca: Lenovo TAB3 7 Plus CPU: MSM8916 QC 1.2GHZ 64BIT Display: 7.0 1280*720 IPS Memoria: LP DDR3 2GB Storage: 16GB WLAN: 802.11 B/G/N+BT4.0 WWAN: LTE OS: ANDROID 6.0 Batería: L14D1P31 3.8V 3500MAh 13.3</p> |  |

| Descripción de la impresora BIXOLON | |
|---|--|
| <p>Marca: BIXOLON Método de Impresión: Impresión Térmica Velocidad de Impresión: 100 mm/seg Resolución: 203 PPP Modo de suministro de papel: Carga Fácil de Papel Sensor: papel terminado, tapa abierta Tipo de cortador: Barra de Corte</p> |  |

| Descripción estructura | |
|---|--|
|  |  |
| <p>Estructura metálica con pintura galvanizada, con Multitoma para conectar impresora y Tablet.</p> | |

6.2. Software

Es una aplicación que funciona en dispositivos como Smartphone y Tablet con tecnología Android (Versión 4.1. en adelante). La entidad podrá seleccionar los dispositivos en los cuales quiere que sea instalada la aplicación.

| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|--|----------------|----------|
| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 25 de 29 |

La Sucursal Opa Móvil brindara innovación, estatus y confianza; una alternativa atrevida que le dará un giro inesperado a los servicios y conectara con los asociados.

OPA Móvil fue creada para expandir los servicios hasta donde queramos. Podemos tener corresponsales descentralizados que ejecuten una serie de transacciones controladas y con niveles de seguridad que puedes administrar de forma ágil y totalmente perfilada acorde a la necesidad o rol del usuario que la usa.


- Permite hacer transacciones de productos tales como traslados entre ahorros, abonos a créditos, pagos parciales a créditos rotativos, retiros de ahorros entre otras.
- Cuenta con envío de certificados de afiliación, certificados de deuda y certificados de ingresos y retenciones, los cuales se generan en un formato seguro de PDF y no se descargan en el dispositivo, solo permite envío por correo electrónico.
- Tiene un simulador de ahorros a término que permite incentivar la cultura del ahorro en los asociados; y un simulador de créditos que integra las condiciones propias de la entidad establecidas en los parámetros del integrador junto con las cuotas extras y los costos adicionales, con el fin de calcular la anualidad de una forma más acertada permitiendo a su asociado tener datos más exactos desde la Aplicación.
- La seguridad, algo fundamental para los sistemas. Es un producto confiable que cuenta con métodos y tecnologías de punta que respaldan los datos y dan seguridad y confianza tanto a los asociados como a la entidad.

El protocolo de seguridad que presenta la aplicación está definido en los siguientes conceptos:

- Autenticación basada en token a 256 Bits.
- Autenticación basada en usuario y clave.
- Autenticación basada en imagen de seguridad.
- Autenticación basada en pregunta de seguridad.
- Autenticación basada en código de seguridad por mensaje de texto.
- Bloqueos por intentos fallidos.
- Cierre de sesión al intentar ingresar desde varios dispositivos.
- Envío de mensajes de texto en cada transacción.
- Envío de correo electrónico en cada transacción.
- Cierre de sesión por tiempo de inactividad.
- Generación de clave aleatoria por usuario.
- Cambio e clave la primera vez que el usuario ingrese a la aplicación.
- Cambio de clave de forma espontánea.
- Bloquear y desbloquear un usuario y/o producto.
- Alertas por máximo de transacciones en el mes.
- Alertas máximo de IP registradas.
- Bloqueo de transacciones contables.
- Protocolo seguro de transferencia de hipertexto.
- Registro de MAC de dispositivos a usar.

Ventajas y usabilidad de la aplicación:

- El servicio está en línea con la aplicación Integrador OPA.

| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|--|----------------|----------|
| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 26 de 29 |

- Funciona de forma asíncrona.
- Soporta más de 3.000 peticiones al tiempo.
- Utiliza el protocolo REST con el cual se obtiene la mejor velocidad en respuesta a las peticiones.

7. CAPACIDAD TÉCNICA

Las transacciones realizadas en Corresponsales Cooperativos configuran un escenario de un Comercio que opera como Corresponsal (ejemplo un Minimercado, Supermercado, Cooperativa, Droguería, entre otros) y COONFIE es tanto dueña del Dispositivo como administrador del Corresponsal.

Las operaciones de un Corresponsal Cooperativo comprenden la afectación de una cuenta (caja general) para el establecimiento y la afectación de la cuenta del Asociado/Cliente según el caso. Para tal efecto si la Cooperativa COONFIE está en línea, recibirá dos operaciones: un débito o crédito con la misma secuencia fecha y hora, el débito o crédito a la cuenta del corresponsal y viceversa, a la cuenta del cliente.

7.1. Medio de conexión de datos

- El corresponsal se conectará a la red WIFI con la que cuente el respectivo establecimiento comercial.
- Se evaluará la zona y la cobertura de los diferentes operadores, para escoger el apropiado para prestar el servicio.
- La capacidad será mínima de 8 GB y un máximo de 10 GB de descarga.

8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información debe mantenerse protegida en todo momento de la operación por ello es preciso contar con:

- **Atomicidad:** Las transacciones con el Switch Transaccional (S.T.) se encuentran enmarcadas dentro de un "begin transaction", esto porque un tipo específico de transacción puede tener varias consultas, actualizaciones, inserts, entre otras para poder completarse. De este modo el sistema garantiza que la transacción se encuentre enmarcada dentro de un solo proceso transaccional por lo que puede ejecutarse un rollback en caso de evento no controlado.
- **Consistencia:** Toda transacción queda sujeta a una validación de los pasos previos, donde si en algún momento se llega a presentar un resultado no controlado por el sistema, éste procede a ejecutar el rollback con la respectiva notificación del error ocurrido. De esta forma se garantiza la consistencia de la información durante el procesamiento de la transacción.
- **Aislamiento:** Cada transacción tiene un origen para el cuál la terminal desde donde se efectúa la transacción genera una secuencia única, al interior del Switch Transaccional se procesa una secuencia única conformada por la secuencia origen y otros parámetros adicionales con el ánimo de garantizar que no sea igual a otra. Para cualquier tipo de transacción el sistema garantiza que se aplique esta misma lógica de procesamiento, es así como podemos garantizar que una transacción no pueda tener un duplicado, aunque sean del mismo tipo y del mismo terminal origen.
- **Durabilidad:** Una vez la transacción sea iniciada y finalizada queda registrada en la base de datos transaccional la huella del registro de esta, con la que se puede en un tiempo posterior consultar su estado y otros datos de auditoría que pudieran ser solicitados por la cooperativa.

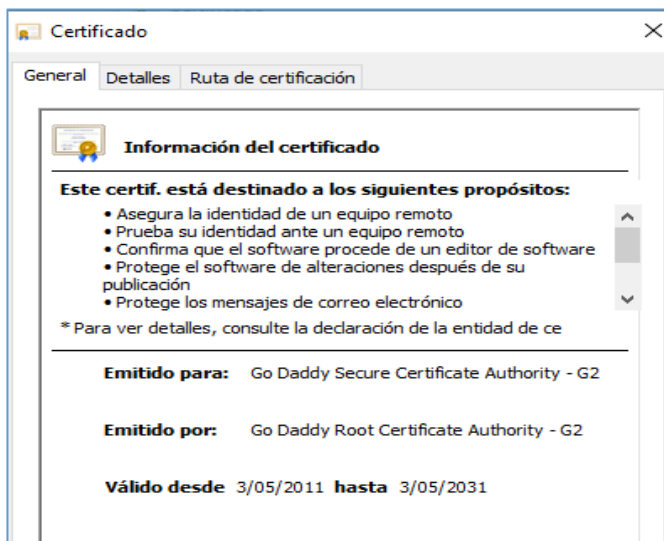
En el proceso de notificaciones se realiza un cifrado en SHA-256RSA por medio del aplicativo Esta encriptación es por parte del certificado de seguridad que adquirió la cooperativa con **Godaddy**.



Este certificado encripta la información enviada desde el dispositivo al servicio expuesto en el servidor, la encriptación.

Imagen No 10: Certificado de cifrado.

| Campo | Valor |
|-------------------------|----------------------------------|
| Versión | V3 |
| Número de serie | 2b83b2cee60c5bd6 |
| Algoritmo de firma | sha256RSA |
| Algoritmo hash de firma | sha256 |
| Emisor | Go Daddy Secure Certificate A... |




| Campo | Valor |
|-------------------------|----------------------------------|
| Versión | V3 |
| Número de serie | 07 |
| Algoritmo de firma | sha256RSA |
| Algoritmo hash de firma | sha256 |
| Emisor | Go Daddy Root Certificate Aut... |

Manejo de claves y confidencialidad: La Cooperativa hace firmar un acuerdo de confidencialidad sobre las claves de cada uno de los operadores y supervisores del sistema. Ante repetidos intentos fallidos para ingresar con una clave de usuario esta se deshabilitará. La Cooperativa hace entrega del usuario y la clave de acceso al representante legal del establecimiento de comercio, el uso diario del punto corresponsal será responsabilidad de este.

9. SEGURIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS AL CANAL

El diseño del canal de corresponsales respondiendo a los requerimientos de la normatividad (Decreto. 2233/06), debe considerar una serie de previsiones que permitan identificar y mitigar los riesgos asociados

| GESTIÓN COMERCIAL | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|--|----------------|----------|
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | | | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | 29 de julio de 2024 | Página: | 28 de 29 |

a su funcionamiento. Con este objeto, a continuación, se hace una identificación y evaluación de los riesgos propios del canal junto con algunas estrategias para controlarlos, así como algunas definiciones sobre seguridad física y seguridad de la información.

- El responsable de los corresponsales Cooperativos realizará monitoreo constante (en horas de la mañana y la tarde) en el módulo establecido (Imagen No 01, *Modulo de administración de corresponsales*). Este módulo permitirá verificar la información del corresponsal por fechas, por operador o todos los operadores, el estado actual de corresponsal (Activo-Inactivo) la fecha del último ingreso al sistema, numero de retiros, números de consignaciones, valor total retirado, valor total consignado, total compensado.
- El responsable de los corresponsales Cooperativos podrá generar los informes en el dispositivo (contempla informe de totales y transacciones) disponibles hasta el cierre diario.
- El responsable de los corresponsales Cooperativos realizará monitoreo de las cuentas del corresponsal por medio de OPA, para asegurar su operatividad (Evitar saldos insuficientes).
- El responsable de los corresponsales Cooperativos deberá reportar y registrar cada una de las fallas que se presenten en los diferentes puntos ubicados de corresponsales cooperativos. Cualquier falla o vulnerabilidad de seguridad del sistema.

| MENSAJE EN PANTALLA | CAUSA PROBABLE | ACCIÓN POR SEGUIR |
|------------------------|---|--|
| Fuera de servicio. | Fallas de comunicación. | Informar al área a cargo. |
| Transacción declinada. | Transacción denegada | Realizar prueba conexión. |
| Clave errada. | La clave que digito el corresponsal al ingresar al aplicativo, esta errónea | Si se bloquea, iniciar tramites de desbloqueo en el sistema o indicar el cambio de contraseña. |

Daños en la Tablet, impresora o intento de alteración, especificar la causa (si es el caso solicitar el cambio)


| MENSAJE EN PANTALLA | CAUSA PROBABLE | ACCIÓN POR SEGUIR |
|---|------------------------------|---|
| La Tablet o impresora no enciende. | Conexión a la electricidad. | Verificar que este bien conectado. |
| La impresora no arrastra el rollo de papel. | Rollo de papel mal colocado. | Verificar que el rollo este bien colocado o que no se haya acabado. |

El administrador Corresponsal cooperativo deberá reportar al área de sistemas errores de comunicación.

9.1. Seguridad Física.

La Cooperativa debe obtener un conocimiento básico acerca de las personas que se encuentran en el entorno del corresponsal, identificando sus principales actividades (si se trata de negocios, bodegas, etc.) y tomar las medidas de seguridad que amerite cada caso.

Esta revisión debe hacerse de una forma más exhaustiva cuando se trate de zonas de mayor peligrosidad, en donde preferiblemente se debe realizar un análisis de antecedentes de robos y atracos en el sector con la colaboración de la policía y las autoridades locales. De encontrarse que el riesgo inherente es demasiado alto, puede optarse por cambiar la posible ubicación del punto a una zona más segura.

| GESTIÓN COMERCIAL | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|---|------------------|--|---------------------|----------------|
| CORRESPONSAL COOPERATIVO | | | | |  Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small> | | |
| Código: | MA-CO-02 | Versión: | 5 | Vigencia: | | 29 de julio de 2024 | Página: |

También debe observar la protección externa con la que ellos cuenten (tales como rejas, mallas, etc.). El Corresponsal debe contar con un ambiente físico adecuado para la prestación de servicios a la comunidad.

- En caso de hurto el administrador designado por la cooperativa para los corresponsales cooperativos verificará y procederá a realizar las acciones pertinentes con las autoridades competentes y en la cooperativa.
- En caso de que el corresponsal solicite el cambio, mantenimiento o reparación de los dispositivos, el administrador se encargara de realizar todo lo pertinente a lo solicitado.

10. CONTRATO

El contrato que debe ser firmado con los Corresponsales, será elaborado por la Subgerencia Comercial con el apoyo de los asesores jurídicos de la Cooperativa.

Entre otras cosas, este debe contener la responsabilidad por el uso de los equipos por parte del establecimiento, la exoneración al Corresponsal de ofrecer servicio al público cuando no posea efectivo en su caja, así como la prohibición al Corresponsal Cooperativo de ceder el contrato, prestar servicios financieros por cuenta propia o cobrar tarifas adicionales a las establecidas por la Cooperativa

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **MI-CO-10** Minuta de contrato de corresponsales cooperativos
- **FO-CO-18** Preselección de corresponsales
- **FO-CO-19** Registro de capacitaciones y visitas a corresponsales Cooperativos
- **FO-CO-20** Cambio o movimiento de elementos corresponsales Cooperativos
- **FO-CO-21** Entrega de elementos corresponsales cooperativos
- **FO-CO-22** Lista de chequeo características del establecimiento

| 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 |
| 5 | Se modifica la Introducción del Manual. Se modifica el numeral 4.3. Montos que se manejarán en los corresponsales. Se modifica el numera 4.4.2. | 25 de julio 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 |