

Guía de usuario de

CANALES ELECTRÓNICOS



Guía de usuario de

CANALES ELECTRÓNICOS



DaquiOnLine DaquiOnLine DaquiOnLine

Automáticos CajerosAutomáticos

010101 0101 0101 0101010101 0101 01010101 0101 0101

DEFINICIONES

- ◇ **Autenticación:** Proceso mediante el cual se valida la identidad del usuario antes de permitirle el acceso o ejecución de operaciones. Incluye mecanismos de autenticación simple (usuario y contraseña) o autenticación reforzada.
- ◇ **Canal de atención:** Medio dispuesto por la Cooperativa (oficina física, correo, línea telefónica, portal web o aplicación) para la recepción de reclamos, notificaciones o solicitudes relacionadas con los canales electrónicos.
- ◇ **Canales electrónicos:** Medios digitales, virtuales o tecnológicos puestos a disposición de los socios de la Cooperativa que permiten realizar consultas, transacciones, transferencias, pagos, contratación de productos o servicios financieros, recepción de notificaciones y cualquier otra operación en línea o remota.
- ◇ **Clave o contraseña:** Código personal, confidencial e intransferible creado por el usuario para autenticarse. La Cooperativa podrá exigir su actualización periódica y el cumplimiento de parámetros mínimos de complejidad y longitud.
- ◇ **Credenciales:** Conjunto de datos o mecanismos asignados al usuario (usuario, contraseña, token, PIN, biometría u otros factores de autenticación) que permiten verificar su identidad en los canales electrónicos.
- ◇ **Datos personales:** Información que identifica o hace identificable a una persona natural, incluyendo sus datos financieros, de contacto, de geolocalización y, cuando corresponda, datos biométricos.
- ◇ **Datos biométricos:** Aquellos que derivan de características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona (huella dactilar, rostro, voz, firma digital, etc.), utilizados con fines de autenticación o verificación de identidad.
- ◇ **Dispositivo registrado:** Equipo o medio electrónico (celular, tableta, computador u otro) autorizado y vinculado por el usuario para el acceso a los canales. Su registro implica reconocimiento de identidad y aceptación de las condiciones de uso.
- ◇ **Transacción:** Cualquier instrucción electrónica emitida por el usuario a través de los canales habilitados que implique consulta, movimiento o disposición de fondos.
- ◇ **Transacción no reconocida:** Operación efectuada a través de canales electrónicos que el usuario declara no haber autorizado, originando un proceso de investigación, bloqueo preventivo y, de ser el caso, reverso conforme a la normativa SEPS sobre conducta de mercado.
- ◇ **Suspensión temporal:** Medida preventiva adoptada por la Cooperativa para proteger al usuario en casos de sospecha de fraude, uso indebido o incumplimiento de obligaciones contractuales, hasta la validación de la identidad o resolución del incidente.
- ◇ **Usuario, Socio, Cliente:** Persona natural o jurídica titular o autorizada de productos o servicios financieros que accede a los canales electrónicos bajo credenciales propias y es responsable del uso diligente de estas.

SERVICIOS OFRECIDOS Y RESPONSABILIDADES DE SU USO



Consultas, transferencias, pagos de servicios.



Consultas, transferencias, pagos de servicios.



Pagos, depósitos y retiros autorizados.



Administración de la junta de agua (comunidad)



Pago de nómina, cobros de servicios empresariales, transferencias, pagos, etc.



Gestión de tarjetas (bloqueo, desbloqueo, cambio de clave, diferidos, etc.



Retiros, consultas de saldo, transferencias internas.



Pagos, retiros, depósitos y servicios autorizados.



RESPONSABILIDADES DEL USUARIO



- Hacer uso personal y exclusivo de sus credenciales de acceso.
- Mantener actualizados sus datos de contacto registrados en la Cooperativa.
- Notificar inmediatamente cualquier irregularidad.

RESPONSABILIDADES DE LA COOPERATIVA



- Garantizar disponibilidad y seguridad en los canales.
- Proporcionar información clara sobre operaciones, límites, costos y riesgos.

PROCEDIMIENTOS PARA LA AFILIACIÓN, CANCELACIÓN, SUSPENSIÓN Y REACTIVACIÓN

1

Afiliación:

Se realiza en agencias de la Cooperativa o en línea, previa validación de identidad.

2

Cancelación:

Puede solicitarse por escrito o a través de los canales autorizados.

3

Suspensión:

Se efectúa por solicitud del usuario o por detección de irregularidades.

4

Reactivación:

Requiere validación de identidad y cumplimiento de requisitos internos de seguridad.

LÍMITES DE MONTOS Y TRANSACCIONES

- La Cooperativa establece límites máximos por día y por transacción, según tipo de canal.
- Estos límites serán informados en los contratos y página web institucional.

COMISIONES Y TARIFAS

- Se aplican comisiones específicas por transferencias interbancarias, pagos en corresponsales y uso de servicios autorizados.
- El detalle actualizado se encuentra disponible en el tarifario de costos y servicios publicado en:
 - ◇ Página web institucional
 - ◇ Agencias

RIESGOS INHERENTES A SU UTILIZACIÓN

- **Posibles fraudes electrónicos:** Incluye intentos de obtener información confidencial mediante técnicas como phishing (correos o sitios falsos que simulan ser la Cooperativa), smishing (mensajes de texto fraudulentos) y vishing (llamadas telefónicas engañosas).
- **Robo de credenciales:** Pérdida o divulgación de claves, contraseñas o tokens de seguridad por descuido, compartición o almacenamiento inadecuado, que puede permitir accesos no autorizados a la cuenta del usuario.
- **Interrupciones temporales:** Posibles caídas del sistema o indisponibilidad de los servicios electrónicos debido a mantenimientos programados, actualizaciones de seguridad o incidencias técnicas.
- **Errores de operación:** Introducción incorrecta de datos por parte del usuario que pueden generar transacciones no deseadas o problemas en la operación.
- **Riesgo de seguridad en dispositivos:** Uso de equipos no seguros, infectados con malware o vulnerables a ataques, que pueden comprometer la confidencialidad de la información y la integridad de las transacciones.

Recomendación: Los usuarios deben seguir las buenas prácticas de seguridad establecidas en esta guía para minimizar los riesgos y proteger sus operaciones y datos personales.



PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR IRREGULARIDADES

El usuario podrá reportar transacciones no reconocidas a través de:

- ☎ Call center / línea directa: 1800 777 777
- @ Correo electrónico: atencionalcliente@coopdaquilema.com
- 🏠 Agencias de la Cooperativa.



La Cooperativa iniciará el proceso de investigación conforme su normativa interna

PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

Todas las consultas y reclamos de los usuarios deberán formalizarse mediante formularios a través del funcionario correspondiente en las agencias de la Cooperativa. En cumplimiento de la normativa interna de Conducta de Mercado, el personal asignado brindará la atención adecuada, contando el usuario con el soporte adicional del Responsable de Conducta de Mercado.



Consultas:

Se formalizan mediante formulario disponible en:

- ◇ Plataforma web de la Cooperativa
- ◇ Atención presencial en agencias



Reclamos:

Se formalizan mediante formulario disponible en:

- ◇ Plataforma web de la Cooperativa
- ◇ Atención presencial en agencias

Todos los formularios generarán un número de trámite que permitirá al usuario dar seguimiento a su consulta o reclamo, asegurando atención oportuna, transparente y en los tiempos establecidos conforme a la normativa interna para el efecto.

ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES

El uso de los canales electrónicos implica que tanto el usuario como la Cooperativa asuman ciertas responsabilidades para garantizar la seguridad, correcta operación y protección de la información.



Usuario:

Es responsable de hacer un uso adecuado y seguro de sus credenciales y dispositivos, mantener la confidencialidad de su información, utilizar los canales únicamente para operaciones autorizadas y seguir las buenas prácticas de seguridad recomendadas.



Cooperativa:

Se compromete a proveer canales electrónicos confiables y seguros, proteger la información y las transacciones, atender consultas y reclamos de manera oportuna, y mantener informado al usuario sobre cambios, actualizaciones y riesgos asociados al uso de los servicios.

CONSEJOS PARA EL ADECUADO USO DE CANALES ELECTRÓNICOS



Para garantizar la seguridad y correcta utilización de los canales electrónicos, se recomienda a los usuarios:

- **Mantener la confidencialidad de las credenciales:** No compartir claves, contraseñas, PIN ni códigos de seguridad con terceros.
- **Actualizar contraseñas periódicamente:** Cambiar sus claves de acceso de manera regular para minimizar riesgos de acceso no autorizado.
- **Verificar la autenticidad de los canales:** Asegurarse siempre de que la página web, aplicación o plataforma utilizada sea oficial de la Cooperativa antes de ingresar datos o realizar transacciones.
- **Evitar redes públicas no seguras:** No utilizar Wi-Fi públicas para operaciones financieras; preferir conexiones privadas o redes seguras.
- **Cerrar sesión al finalizar:** Salir correctamente de la aplicación o plataforma después de cada operación para proteger la información personal.
- **Revisar movimientos regularmente:** Monitorear sus operaciones periódicamente y reportar inmediatamente cualquier actividad sospechosa o no reconocida.



Recomendación: Seguir las instrucciones y buenas prácticas de seguridad que la Cooperativa difunde periódicamente para prevenir fraudes y garantizar el uso seguro de los servicios electrónicos.

INFORMACIÓN VISIBLE EN LOS CANALES ELECTRÓNICOS

Con el fin de garantizar la seguridad y transparencia en el uso de los canales electrónicos, la Cooperativa proporciona la siguiente información:

Antes de ingresar credenciales de autenticación:

Se mostrarán elementos que permitan al usuario verificar la autenticidad de la plataforma, tales como:

- ◇ Logo oficial de la Cooperativa
- ◇ Certificados digitales vigentes
- ◇ Dirección URL segura (“https://”)

Durante la sesión:

Una vez iniciada la sesión segura, el usuario podrá visualizar de manera clara y notoria:

- ◇ Fecha y hora del último inicio de sesión
- ◇ Dirección IP y dispositivo utilizado en la última conexión
- ◇ Nombre, apellido u identificador único del usuario



Esta información permite al usuario confirmar que está utilizando un canal oficial de la Cooperativa y detectar cualquier actividad sospechosa, contribuyendo a la seguridad de sus operaciones electrónicas.

“Haré de ti una gran nación,
y te bendeciré.”

Génesis 12:2

Guía de usuario de
**CANALES
ELECTRÓNICOS**

Más información

 marketing@coopdaquilema.com

 0969158260