

# TÉRMINOS DE USO, POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE **APP CPN MÓVIL**



## 1. AFILIACIÓN

- 1.1.** La disponibilidad de los servicios de Cooperativa Móvil de LA COOPERATIVA, será solamente para Socios que a su vez mantengan productos o cuentas abiertas por los medios tradicionales en LA COOPERATIVA.
- 1.2.** Todo Socio ya sea persona natural deberá suscribir previamente el registro de sus medios de envío con LA COOPERATIVA, para que puedan ser utilizados con los servicios de la Cooperativa En Línea y Cooperativa Móvil.
- 1.3.** **Opción 1:** Para los efectos, el Socio tendrá que acercarse a nuestras instalaciones o llamar al 1800 222 765 para establecer su solicitud y firma del registro de los canales de medio de envío, lo cual dará inicio al proceso de creación y envío a sus medios registrados, tanto clave de acceso y usuario que serán genéricos y así proceda a efectuar el cambio personalizado, bajo los siguientes procesos de acuerdo a cada caso:

### 1.3.1. Escenario 1 Tiene usuario y clave personalizado

- a)** Ingreso con usuario y clave personalizados de la Cooperativa Virtual
- b)** Se genera código OTP para proceder con el registro del dispositivo
- c)** Registra los datos de activación (número celular, alias, token)
- d)** Queda activado el dispositivo y el ingreso a la aplicación de todas las opciones disponibles (como se encuentra en la versión actual)

### 1.3.2. Escenario 2 No tiene usuario y clave personalizados

- e)** Llama al 1800 222 765 y registra los medios del envío
- f)** Digita en la App el usuario y clave temporal generados a través del contact center o en cualquier agencia.
- g)** Digitados el usuario y clave temporal correctamente, ingresar a la pantalla que contendrá 4 campos de configuración de usuario y clave, en la parte superior un mensaje que dirá "Bienvenido a la CPN Móvil. Por tu seguridad te invitamos a cambiar tus datos de acceso a la aplicación y en la parte inferior un botón de Procesar

- h)** Al presionar el primer campo Usuario Personalizado deberá reflejar una notificación que dirá “Su usuario debe contener entre 6 y 15 caracteres alfanuméricos (minúsculas, mayúsculas y números)”; digitar el usuario validando que cumpla con la exigencia descrita, caso contrario no permitirle avanzar al siguiente campo.
- i)** Al presionar el segundo campo Clave de Acceso Anterior, digitar la clave temporal con la que ingresó validando que sean 4 dígitos
- j)** Al presionar el Tercer campo Clave de Acceso Nueva, deberá reflejar una notificación que dirá, “Su clave debe contener entre 6 y 15 caracteres k) alfanuméricos (minúsculas, mayúsculas, números y símbolos como: \* # % &);” digitar la clave validando que cumpla con la exigencia descrita, caso contrario no permitirle avanzar al siguiente campo.
- l)** Al presionar el cuarto campo Repita su Clave Nueva, escribir la clave que asigno validando que sea la misma del campo anterior.
- m)** Al completar los 4 campos presionar procesar, y si los datos son correctos reflejar la notificación que dirá “Cambio de usuario y clave exitoso”.
- n)** Una vez reflejada la notificación de cambio de usuario y clave exitoso, de inmediato pasar a la ventana de Registro de dispositivo y manejar el proceso del numeral 1.3.1 literales C, D.

## 2. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE COOPERATIVA MÓVIL

**2.1.** Al acceder a este al sitio de la COOPERATIVA, usted se compromete a cumplir con los términos y condiciones que se detallan a continuación y que se aplicarán a los socios de la Cooperativa.

**2.2.** Todo Socio que no esté de acuerdo con los siguientes términos y condiciones y no acepte los mismos, no podrá acceder los servicios y productos que se incluyen en la aplicación de LA COOPERATIVA. Caso contrario, si el Socio acepta los presentes términos y condiciones, serán de aplicación a todas las transacciones que realice a través de la Cooperativa Móvil. La política de privacidad de LA COOPERATIVA tiene como propósito dar a conocer al Socio la responsabilidad de LA COOPERATIVA de mantener la confidencialidad y seguridad de la información personal y financiera que el Socio nos proporciona, y a la vez informarle como LA COOPERATIVA la utiliza.

- a)** Información personal del Socio es sólo utilizada para propósitos internos de LA COOPERATIVA.
- b)** La política de LA COOPERATIVA no es compartir información financiera o personal con terceros para propósitos de mercadeo de sus servicios o productos.
- c)** LA COOPERATIVA únicamente compartirá información personal obedeciendo a requerimientos legales (auditorías, investigaciones, y otros), prácticas Cooperativistas, y solicitudes de organizaciones crediticias.

- d)** LA COOPERATIVA cumplirá con normativas locales establecidas a través del sistema financiero o su ente regulatorio
- e)** La información que el Socio suministre será utilizada únicamente por personal de LA COOPERATIVA que requiere conocer su información debido a sus responsabilidades laborales.
- f)** LA COOPERATIVA periódicamente capacita a su personal en políticas de privacidad y seguridad de la información.
- g)** LA COOPERATIVA cuenta con entidades externas reguladoras, tales como fuentes de información crediticia o fuentes de verificación de información suministrada por el Socio.
- h)** LA COOPERATIVA realizará revisiones frecuentes del medio tecnológico que utiliza dicho canal móvil, para garantizar la continuidad del servicio
- i)** LA COOPERATIVA velará por los servicios tecnológicos y seguridades a su alcance para garantizar la privacidad y confidencialidad de sus asociados a través de este medio tecnológico

Es por tal motivo que LA COOPERATIVA ha implementado en su Cooperativa Móvil una serie de mecanismos de seguridad que le permite manejar su información y transacciones desde su dispositivo inteligente de una manera segura. Estos mecanismos de seguridad se inician desde que se descarga la aplicación en Play Store o Apple Store.

### **3. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

Todas las transacciones que se realizan a través de Cooperativa Móvil cumplen con los siguientes estándares internacionales de seguridad:

#### **3.1. Las medidas detalladas a continuación aplican para la opción 1 numeral 1.3**

- a)** Encriptación de la información con la utilización de Certificados Digitales reconocidos mundialmente y protocolo de comunicación SSL (Secure Socket Layer) para la transferencia de información encriptada (cifrada) en la comunicación entre su dispositivo personal y el sitio de Cooperativa Móvil de LA COOPERATIVA. Utilizamos GLOBALSIGN
- b)** Utilización de cortafuegos (firewalls) para limitar la entrada a Socios no autorizados.
- c)** Autenticación del Socio a través de la asignación de un único Usuario, el cual es definido por el propio Socio.
- d)** Asignación de una contraseña temporal para el ingreso, la cual es forzada por el sistema a cambiar cuando ingresa por primera vez a la Cooperativa Móvil.
- e)** Asignación de un OTP de seguridad (token) como dispositivo de autenticación personal para autorizar transacciones de pago, transferencias e ingreso por primera vez a la aplicación.
- f)** Desconexión de forma automática de la Cooperativa Móvil cuando el Socio ha permanecido por más de dos (2) minutos inactivos en la Cooperativa Móvil.

**g)** Bloqueo del ingreso a la cuenta a través de la CPN Móvil, cuando el socio ha realizado hasta 3 intentos fallidos de ingreso con Usuario y/o contraseña erróneos.

**h)** Envío de correo de notificación al socio cuando algunos de sus factores personales de autenticación han sido cambiados, la cuenta ha sido bloqueada, transferencias realizadas, ingreso exitoso, ingreso de clave y/o usuario erróneo.

**i)** Visualización de alertas de acuerdo a los siguientes eventos:

**j)** Transacciones realizadas a través de la CPN Móvil, mayor a un monto determinado a través de este medio. k) Bloqueo de operaciones de acuerdo a límites diarios de montos máximos permitidos para transferencias de dinero.

**l)** Monitoreo periódico de la configuración de los parámetros de seguridad en los equipos para la detección de intentos de violación a nuestros sistemas.

**m)** Ejecución periódica de pruebas de seguridad por parte de compañías idóneas que verifican la seguridad, confidencialidad y privacidad del sitio de la CPN Móvil.

## 4. RESPONSABILIDAD DEL SOCIO

**4.1.** Las personas definidas como Socios son responsables ilimitadamente frente a LA COOPERATIVA, ya sea que actúen por sí solos o por terceros, respecto a todas aquellas transacciones u operaciones que se realicen utilizando cualquiera de sus factores personales de autenticación (Usuario, contraseña, o token), correspondiente para los servicios de CPN Móvil. A continuación, se definen algunas de sus responsabilidades como Socio:

**a)** Ingresar una contraseña compleja que sea fácil de recordar para usted, pero difícil de descifrar por terceros. Se recomienda los siguientes elementos a tomar en consideración más no se limita solo a éstos:

- Incluir letras mayúsculas y minúsculas
- Incluir al menos un número, Incluir al menos un carácter especial
- No colocar el nombre de usuario único (Usuario) como parte o completa de la contraseña
- No colocar datos de su nombre personal o de sus familiares, hijos o cónyuges, como lo son los apellidos, nombre, apodos, entre otros.
- No colocar fechas claves de su vida personal o de sus familiares o hijos, o de su vida profesional, como lo son: nacimiento, graduación, boda, inicio de trabajo, fallecimiento, entre otros.
- No colocar números telefónicos personales o de trabajo

**b)** Ingresar un correo personal para recibir las alertas y notificaciones

**c)** Memorizar su contraseña y respuesta secreta, manteniendo la confidencialidad de las mismas, con la cual usted se autenticará en la Cooperativa Móvil, indicando que es su firma e identidad en el sistema.

**d)** No escribir su contraseña en lugares no seguros que puedan ser accedidos por terceras personas, como por ejemplo en documentos almacenados en computadores personales o dispositivos móviles, libretas, papeles o cualquier otro medio inseguro.

**e)** No revelar su usuario y contraseña a otra persona. Es importante tener presente que cualquier acción que se ejecute dentro de la CPN Móvil con su Usuario y token generado quedará registrada a nombre de su credencial o identificación de usuario; de allí la importancia de protegerla, porque su uso está bajo tu responsabilidad.

**f)** Cambiar su contraseña inmediatamente si sospecha que el mismo ha podido estar expuesto a terceros:

- Si alguien observó mientras tecleaba su contraseña.
- Cuando se sospecha o se tenga la certeza de que alguien (familiar, amistad, compañero de trabajo, entre otros) conoce su contraseña y/o usuario.
- Cuando se sospecha que alguien está tratando de adivinar su contraseña
- Cuando le sustrajeron o robaron su teléfono móvil donde tenía instalada la aplicación

**g)** Cambiar su contraseña si tiene más de treinta (30) días de no utilizarla.

**h)** Salir de CPN Móvil, una vez finalice sus operaciones, como consultas, pagos, transferencias o cambios en general.

**i)** No utilizar la contraseña cuando alguien más puede estar observando su digitación y pueda tener acceso a su dispositivo inteligente.

**j)** Acezar al sistema de CPN Móvil a través de sus dispositivos inteligentes registrados (máximo 2) que son confiables y cuentan con medidas de seguridad lógica y física en su entorno.

**k)** Nunca registrar su contraseña en otros sitios WEB con aplicaciones financieras o no financieras.

**l)** Proteger sus dispositivos móviles contra virus y programas de contenido malicioso. Proteger su dispositivo móvil de cualquier uso indebido por un tercero para querer afectar el servicio de la CPN móvil.

**m)** No descargar desde ningún otro medio que no sea el autorizado para la CPN Móvil de la Cooperativa Monitorear sus cuentas y detalle histórico de transacciones regularmente. El sistema brinda el mecanismo de alertas y notificaciones para apoyar la gestión del socio en el monitoreo de las cuentas y movimientos.

**n)** Notificarnos inmediatamente si hay problemas con los servicios de CPN Móvil.

**o)** Para ingresar a CPN Móvil siempre descargue la aplicación desde Play Store y Apple Store directamente, es el único medio autorizado.

## **5. OPERACIONES EN COOPERATIVA MÓVIL**

Las operaciones que el socio podrá realizar, cuando sea una persona natural o una cuenta en LA COOPERATIVA, serán las siguientes:

- 5.1.** Ingreso por la opción Transferencias de dinero: Para acceder a la CPN Móvil los usuarios deberán completar el campo Usuario para comenzar el proceso de autenticación, seguidamente deberá ingresar su Contraseña. Utilizará las mismas credenciales de ingreso a Cooperativa por Internet.
- 5.2.** Interfaz principal: Esta pantalla presenta el resumen de los productos que el cliente tenga activos y detalla, además, el número de cuenta encriptado y monto.
  - a.** Al seleccionar los productos, el sistema desplegará datos como: saldo disponible, contable, saldo en cheques, saldo a girar, últimos movimientos 10 movimientos con montos, fechas y tipo de movimientos. En cuanto a créditos: tipo de crédito fecha inicio de crédito, de próximo pago y de vencimiento, monto original, próxima cuota, saldo de la deuda, mora vencida, días vencidos. En cuanto a inversiones: monto, fechas, tipo de pago.
- 5.3.** Transferencias: A través de esta opción el socio podrá realizar transferencias a las siguientes cuentas; A mis cuentas CPN, Otras Cuentas CPN, Interbancarias, Pago Directo y agregar y eliminar sus beneficiarios.
- 5.4.** En la opción de Pagos podrá hacer las siguientes transacciones:
  - a.** pagos a tarjetas de crédito
- 5.5.** Ubícanos: El Socio podrá localizar una agencia, cajero o promoción más cercana de acuerdo al radio de búsqueda en KM, así también número telefónico, pagina web y link de redes sociales
- 5.6.** Noticias: El Socio podrá consultar noticias publicadas por la CPN Móvil.

## **6. VALIDEZ DE LAS INSTRUCCIONES**

Las operaciones realizadas a través de la CPN Móvil de LA COOPERATIVA, así como las acciones y transacciones ejecutadas, serán consideradas en materia y efectos legales, como realizadas bajo la firma del Socio y como tales, bajo los modelos y marcos de solicitudes, Formularios y documentos que LA COOPERATIVA maneja habitualmente para instrumentar tales actos.

## **7. ACEPTACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES MITIGANTES**

A través del presente documento, el Socio declara reconocer y aceptar todos los riesgos inherentes al manejo de información que circula a través de Internet, en torno a los servicios de CPN Móvil ofrecidos por LA COOPERATIVA. Así mismo, reconoce que LA COOPERATIVA ha realizado sus mejores esfuerzos técnicos para minimizar y mitigar tales riesgos, tratando de mantener el más alto grado de confidencialidad de la información manejada a través de los servicios de CPN Móvil estipulados en su Política de Privacidad y Seguridad.

## **8. Mal uso de los recursos de CPN Móvil**

El Socio reconoce en forma definitiva que las recomendaciones de seguridad señalados en el punto 4, están orientados específicamente a verificar la autenticidad de la procedencia de la información recibida o instrucciones impartidas y no a detectar errores en la transmisión o en el contenido de las instrucciones impartidas.

LA COOPERATIVA no se hará responsable por el mal uso de las funcionalidades o servicios brindados, debido a interrupciones de cualquier índole o cualquiera otra falla que no sea atribuible a la Cooperativa, tales como instrucciones fraudulentas, duplicadas, no autorizadas o meramente erróneas.

## **9. Condiciones de término del Servicio de CPN Móvil.**

El incumplimiento por parte del Socio de cualquiera de los términos, condiciones y obligaciones convenidas en este documento, ocasionará la eliminación automática de los servicios de CPN Móvil. Adicionalmente, tanto LA COOPERATIVA como el Socio podrán acordar formalmente y por escrito dejar sin efecto la relación que se produce a través del presente documento, con un preaviso no menor de 48 horas, sin otra responsabilidad que la derivada de los gastos originados hasta el día, si los hubiere.

## **10. VIGENCIA.**

Este documento entrará en vigencia a partir del momento en que el Socio proceda con el ejercicio del primer ingreso al sitio de CPN Móvil de LA COOPERATIVA, con el usuario, numero de cedula y claves administrados y personalizados por él socio.



**MEDIO SIGLO**  
— ENCENDIENDO FUTURO —