

TÉRMINOS DE USO Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE COOPERATIVA MÓVIL CPN

I. Afiliación

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.

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.

Para los efectos, el Socio tendrá que acercarse a nuestras instalaciones 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 la clave de acceso y usuario que serán genéricos y así proceda a efectuar el cambio personalizado.

II. Políticas de Privacidad y Seguridad de Cooperativa Móvil

Al acceder a este sitio del 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.

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 del LA COOPERATIVA.

En 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.

- ✓ Información personal del Socio es sólo utilizada para propósitos internos de LA COOPERATIVA.
- ✓ La política de LA COOPERATIVA no es compartir información financiera o personal con terceros para propósitos de mercadeo de sus servicios o productos.
- ✓ LA COOPERATIVA únicamente compartirá información personal obedeciendo a requerimientos legales (auditorías, investigaciones, y otros), prácticas Cooperativistas, y solicitudes de organizaciones crediticias.
- ✓ LA COOPERATIVA cumplirá con normativas locales establecidas a través del sistema financiero o su ente regulatorio
- ✓ La información que el Socio suministre será utilizada únicamente por personal de LA COOPERATIVA que requiere conocer su información debido a sus responsabilidades laborales.
- ✓ LA COOPERATIVA periódicamente capacita a su personal en políticas de privacidad y seguridad de la información.

- ✓ LA COOPERATIVA cuenta con entidades externas reguladoras, tales como fuentes de información crediticia o fuentes de verificación de información suministrada por el Socio.
- ✓ LA COOPERATIVA realizara revisiones frecuentes del medio tecnológico que utiliza dicho canal movil , para garantizar la continuidad del servicio
- ✓ LA COOPERATIVA velara por lo 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 desde Play Store o Apple Store.

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

- ✓ 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
- ✓ Utilización de corta fuegos (firewalls) para limitar la entrada a Socios no autorizados.
- ✓ Autenticación del Socio a través de la asignación de un único Usuario como Socio, el cual es definido por el propio Socio.
- ✓ Asignación de una contraseña temporal para su ingreso la cual es forzada por el sistema a cambiar cuando ingresa por primera vez a la Cooperativa En Línea.
- ✓ 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.
- ✓ Desconexión de forma automática de la Cooperativa Móvil cuando el Socio ha permanecido por más de dos (2) minutos inactivos en la Cooperativa Móvil.
- ✓ Bloqueo de la cuenta cuando el Socio ha realizado más de 3 intentos fallidos al ingresar a la Cooperativa Móvil con su Usuario y contraseña.
- ✓ Envío de correo de notificación al Socio cuando algunos de sus factores personales de autenticación han sido cambiados: la cuenta ha sido bloqueada, su contraseña ha sido cambiada.
- ✓ Envío de correo de notificación al Socio cuando el sistema detecta que otra persona ha ingresado a la Cooperativa Móvil con el usuario y contraseña del Socio.
- ✓ Envío de alertas de acuerdo a los siguientes eventos:
- ✓ Transacciones realizadas a través de la Cooperativa Móvil, mayor a un monto determinado a través de este medio.
- ✓ Las alertas pueden ser enviadas a correos personales y/o en el buzón de la Cooperativa en Móvil del Socio.

- ✓ Bloqueo de operaciones de acuerdo a límites diarios de montos máximos permitidos para transferencias de dinero.
- ✓ Validación de firmas contra las firmas que LA COOPERATIVA tiene registradas en sistema.
- ✓ Monitoreo periódico de la configuración de los parámetros de seguridad en los equipos para la detección de intentos de violación a nuestros sistemas.
- ✓ Ejecución periódica de pruebas de seguridad por parte de compañías idóneas que verifican la seguridad, confidencialidad y privacidad del sitio de la Cooperativa Móvil.

IV. Responsabilidad del Socio

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 Cooperativa Móvil. A continuación, se definen algunas de sus responsabilidades como Socio:

- ✓ 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
- ✓ Ingresar un correo personal para recibir las alertas y notificaciones
- ✓ 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.
- ✓ No escribir su contraseña y respuesta secreta en lugares no seguros que puedan ser accedidos por personas que no sean el Socio, como por ejemplo en documentos almacenados en computadores personales o dispositivos móviles, libretas, papeles o cualquier otro medio inseguro.
- ✓ No revelar su contraseña y respuesta secreta a otra persona. Es importante tener presente que cualquier acción que se ejecute dentro de la Cooperativa 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.

- ✓ 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 o respuesta secreta.
 - Cuando se sospecha que alguien está tratando de adivinar su contraseña
- ✓ Cambiar su contraseña si tiene más de treinta (30) días de no utilizarla
- ✓ Salir de Cooperativa Móvil, una vez finalice sus operaciones, como consultas, pagos, transferencias o cambios en general.

- ✓ Resguardar en un lugar seguro su dispositivo personal de autenticación donde le llegara el token a través de un SMS, al cual solo usted tiene acceso. Es importante tener presente que el token es el mecanismo de seguridad que le permitirá autorizar sus operaciones de movimientos de fondos dentro de la Cooperativa Móvil; de allí la importancia de su protección, porque su uso está bajo tu responsabilidad.
- ✓ No utilizar la contraseña cuando alguien más puede estar observando su digitación y pueda tener acceso a su dispositivo inteligente.
- ✓ Accesar al sistema de Cooperativa Móvil a través de sus dispositivos inteligentes registrados (máximo 2) que son confiables que cuentan con medidas de seguridad lógica y física en su entorno.
- ✓ Nunca registrar su clave de Socio, y contraseña en otros sitios WEB con aplicaciones financieras o no financieras.
- ✓ 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 Cooperativa móvil.
- ✓ No descargar desde ningún otro medio que no sea el autorizado para la aplicación 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.
- ✓ Notificarnos inmediatamente si hay problemas con los servicios de Cooperativa Móvil.
- ✓ Para ingresar a Cooperativa Móvil siempre descargue la aplicación desde Play Store y Apple Store directamente, es el único medio autorizado

V. Operaciones en Cooperativa Móvil

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

1. **Ingreso:** Para acceder a la aplicación 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 de Cooperativa por Internet. Se aplican las mismas políticas seguridad a las detalladas en el punto
2. **Interfaz principal:** Esta pantalla presenta el resumen de los productos que el cliente tenga afiliados 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
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 sus beneficiarios.
4. **consulta de créditos** el sistema le desplegará información tal como: 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.
5. **En la opción de Pagos podrá hacer las siguientes transacciones:**
 - a. pagos a tarjetas de crédito
 - b. Permite realizar pagos de su cuenta a comercios y servicios básicos como agua, luz y teléfono.
 - c. Todos los pagos podrán tomar hasta 48 horas hábiles para ser procesados. Los pagos a servicios básicos (agua, luz, teléfono) serán enviados al proveedor de estos servicios para su proceso.
6. **Configuración:** Permite consultar las condiciones de uso y cambio de contraseña
7. **Configuración:** Permite consultar información telefónica de la Cooperativa
8. **Ubícanos:** El Socio podrá localizar una agencia, cajero o promoción más cercana de acuerdo al radio de búsqueda en KM
9. **Noticias:** El Socio podrá consultar noticias publicadas por la Cooperativa Policía Nacional

VI. Validez de las instrucciones

Las instrucciones cursadas a través de la página Cooperativa Móvil de LA COOPERATIVA, así como también las acciones y transacciones ejecutadas por LA COOPERATIVA en función de tales instrucciones, 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.

VII. 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 Cooperativa Móvil ofrecidos por LA COOPERATIVA. Asimismo, 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 Cooperativa Móvil estipulados en su Política de Privacidad y Seguridad.

VIII. Mal uso de los recursos de Cooperativa Móvil

El Socio reconoce en forma definitiva que los procedimientos de seguridad señalados en el punto VI, 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, debidos 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.

IX. Condiciones de término del Servicio de Cooperativa 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 Cooperativa 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.

X. Vigencia.

Este documento entrará en vigencia a partir del momento en que el Socio proceda con el ejercicio del primer ingreso al sitio de Cooperativa Móvil de LA COOPERATIVA, con su clave de Socio y número de identificación personal o contraseña administrado.