

REGLAMENTO PARA LA ACTIVACIÓN DE USUARIOS DE COOPEDUC ONLINE

ARTÍCULO 1: El presente reglamento tiene el objetivo de reglamentar los pasos para la activación de COOPEDUC ONLINE de usuarios a través de canales virtuales, establecer las medidas de seguridad para evitar el uso no autorizado y demás temas relacionados.

ARTÍCULO 2: Para los efectos del presente reglamento, y para uso de la plataforma COOPEDUC ONLINE, deberán entenderse las palabras y frases de la manera que se establece en el presente artículo:

1. **Afiliados:** Toda persona natural o jurídica que mantiene cuentas de ahorro y/o préstamos en COOPEDUC, R.L.
2. **Canales Virtuales:** vías de comunicación que los Afiliados tienen a disposición para comunicarse con COOPEDUC, R.L. de manera telemática; es decir, no presencial. Estos canales virtuales se establecen de manera oficial en la página web www.coopeduc.com y los Afiliados deben tener cuidado en todo momento en que está accediendo a la red social correcta. A la emisión del presente reglamento, estos canales virtuales son la propia página web www.coopeduc.com, el correo electrónico info@coopeduc.com, el WhatsApp +507 260-1944 y las cuentas oficiales que mantiene la Cooperativa en Instagram, TikTok, YouTube, Twitter, Facebook, los cuales se detallan en la página WEB.
3. **Contraseña:** combinación alfanumérica establecida, y de conocimiento exclusivo de cada Afiliado, que se utiliza como clave de seguridad para acceder a la plataforma de COOPEDUC ONLINE.
4. **COOPEDUC ONLINE:** plataforma basada en WEB, accesible mediante internet, en la cual cada Afiliado puede consultar las cuentas que mantiene con COOPEDUC, R.L., hacer transferencias entre sus propias cuentas o transferencias a terceros, dependiendo del rol que mantenga; cumpliendo siempre con los diferentes retos de seguridad para su acceso y realización de operaciones.
5. **Imagen y Frase de Seguridad:** Consiste en un desafío de seguridad, adicional al usuario y contraseña; la cual consiste en que cada Afiliado, antes de introducir su contraseña, debe verificar que la imagen y frase de seguridad es la que ha preestablecido en COOPEDUC ONLINE.
6. **Preguntas de seguridad:** Reto de seguridad ampliado, que consiste en establecer cinco (5) preguntas con sus respectivas respuestas, para el sistema COOPEDUC ONLINE. Al intentar acceder, el sistema elegirá aleatoriamente una de las preguntas preestablecidas, a la cual el Afiliado deberá colocar la respuesta correcta para validar su identidad.
7. **Roles:** Cada uno de los tres (3) perfiles de uso de la plataforma COOPEDUC ONLINE. Cada Afiliado podrá tener uno de los tres (3) roles, pudiendo cambiar entre uno y otro mediante solicitud formal ante COOPEDUC, R.L. Estos roles son:
 - **Rol - Consulta:** perfil de uso que permite solamente consultar las cuentas de ahorros y préstamos activos que mantiene el Afiliado en COOPEDUC, R.L.
 - **Rol - Transferencias Internas o Propias:** perfil de uso que permite consultar cuentas de ahorros y préstamos activos; así como realizar transacciones entre las cuentas de ahorros y préstamos del propio Afiliado dentro de COOPEDUC, R.L.

- **Rol - Transferencias a Terceros:** perfil de uso que permite consultar cuentas de ahorros y préstamos activos, realizar transacciones entre las cuentas de ahorros y préstamos del propio Afiliado o de otros Afiliados dentro de COOPEDUC, R.L.; así como en otras cooperativas y/o bancos. Para estas transferencias a terceros se requerirá un método adicional de autenticación a través de Xtrem Auth.
- 8. **Sobre Pin:** Código de seguridad alfanumérico, generado y enviado de manera automática al correo electrónico del interesado o a través de mensaje de texto; sin intervención o conocimiento de ninguna persona. Este código es de uso temporal.
- 9. **Usuario:** Código alfanumérico único de identificación ante la plataforma de COOPEDUC ONLINE. De manera predeterminada para el acceso, el usuario será el número de Afiliado asignado; sin embargo, puede ser cambiado voluntariamente por el Afiliado.
- 10. **Xtreme Auth:** Aplicación que genera códigos de seguridad de seis (6) dígitos llamados tokens, requeridos para autenticar transferencias a terceros en COOPEDUC ONLINE. El Afiliado deberá descargar esta aplicación en un dispositivo Android o iPhone, que sea de su uso personal, y configurarlo escaneando el código QR con la cámara del dispositivo y desde la aplicación o por medio de la llave manual impresa en el sobre pin.

ARTÍCULO 3: Se mantiene la posibilidad de que el Afiliado comparezca de manera presencial a solicitar la activación, desbloqueo, cambio de rol y/o restablecimiento de contraseña.

Para tales efectos, el Afiliado interesado deberá llenar y firmar un formulario de solicitud, contrato o cambio de contraseña de manera física; acudiendo a Casa Matriz, a una de las sucursales de la cooperativa o a una de las oficinas de atención ubicadas a nivel nacional.

ARTÍCULO 4: A partir de la emisión del presente reglamento, los Afiliados de COOPEDUC, R.L. podrán solicitar y obtener la activación de COOPEDUC ONLINE, el cambio de roles o reemplazo de contraseña por medio de canales virtuales.

ARTÍCULO 5: Para la activación, desbloqueo, cambio de rol y/o restablecimiento de contraseña de COOPEDUC ONLINE a través de canales virtuales, el Afiliado interesado deberá solicitar el servicio deseado escribiendo al correo electrónico info@coopeduc.com o al WhatsApp 260-1944; adjuntando una imagen donde se aprecie claramente su cédula de identidad personal.

ARTÍCULO 6: Recibida la solicitud, COOPEDUC, R.L. le realizará al Afiliado interesado, por lo menos, tres (3) preguntas de seguridad, a fin de validar su identidad, a través del canal virtual utilizado.

ARTÍCULO 7: Una vez validada la identidad del Afiliado interesado, COOPEDUC, R.L. procederá a enviarle, a través del canal virtual utilizado, un formulario de solicitud de servicio, solicitud de cambio de rol, el Contrato de COOPEDUC ONLINE y/o el formulario de solicitud de Cambio de Contraseña.

ARTÍCULO 8: El Afiliado interesado deberá llenar y firmar la documentación recibida, de manera clara y correcta. Luego, debe enviar imágenes del documento a COOPEDUC, R.L., a través del canal virtual utilizado.

ARTÍCULO 9: COOPEDUC, R.L. verificará las imágenes recibidas y, una vez validada, procederá a la aprobación del servicio solicitado y envío de un "sobre pin" a través de correo electrónico o SMS al teléfono móvil del Afiliado interesado. En caso de no pasar el proceso de verificación y validación, el servicio solicitado será rechazado y el Afiliado interesado deberá acudir personalmente a formalizar su solicitud.

ARTÍCULO 10: Recibido el sobre pin, el Afiliado deberá acceder a la plataforma de COOPEDUC ONLINE dentro de las siguientes 24 horas y realizar el cambio de contraseña. Transcurridas las 24 horas, el sobre pin quedará sin valor y se deberá iniciar el proceso nuevamente.

ARTÍCULO 11: El sistema de COOPEDUC ONLINE se bloqueará por seguridad luego de cinco (5) intentos de ingreso con una contraseña incorrecta.


ARTÍCULO 12: Cada Afiliado es el principal responsable de la seguridad de las transacciones que realiza a través de las plataformas electrónicas, por lo que deberá prestar especial atención en las páginas WEB a las que accede, verificando que sean las oficiales y correctas.

ARTÍCULO 13: Cada Afiliado será responsable de no divulgar sus preguntas de seguridad, su imagen y frase de seguridad, su contraseña; así como cualquier otra información que pueda ser utilizada por terceros no autorizados para acceder y realizar operaciones en la plataforma de COOPEDUC ONLINE.

ARTÍCULO 14: El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación y será de estricto cumplimiento para Afiliados que cuenten con acceso a la plataforma de COOPEDUC ONLINE y para aquellos que vayan a activarlo por primera vez.

ARTÍCULO 15: Las modificaciones, interpretación y cumplimiento de este reglamento es facultad de la Junta de Directores de COOPEDUC, R.L.

ARTÍCULO 16: Este reglamento fue aprobado por acuerdo de la Junta de Directores del 26 de agosto del 2021, en la Reunión N°17-2021.



Profa. Flora M. Gamboa
Presidenta de la Junta de Directores



Profa. Miriam Potes
Secretaria de la Junta de Directores

