

















COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPEA IPE <small>Empresa de Proyección Alpuna</small>		PROCESO		GESTIÓN TARJETA DÉBITO				
		PROCEDIMIENTO		MANUAL DE USO TARJETA DÉBITO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD EN CANALES E INSTRUMENTOS				
Código	TD-FO-2	Versión	2	Emisión	23/11/2022	pagina	1 de 2	





















Su Tarjeta Débito es para uso Nacional y tiene el respaldo de las Entidades Participantes de la Red Visionamos (Cajeros Verdes). Con la Tarjeta Débito Usted tiene fácil acceso a sus cuentas por medio de los datafonos de las oficinas de las cooperativas asociadas a la Red, establecimientos comerciales, Cajeros de la Red de Cooperativas, cajeros marca compartida, cajeros Servibanca y de otras redes de forma ágil y segura.


BENEFICIOS







-  Sin cuota de manejo.
-  Exoneración del 4x100.
-  4 retiros subsidiados por la cooperativa en cajeros Servibanca.
-  Todas las transacciones en la oficina son totalmente gratis.
-  Más de 400 oficinas a nivel nacional asociadas a la red COOPCENTRAL, donde puede realizar transacciones.
-  Compras en establecimientos comerciales nacionales e internacionales.
-  Facilidad para pago de servicios públicos y proveedores.
-  Pago de nóminas a través de convenios especiales.
-  Retiro en efectivo, transferencias entre cuentas, consulta de saldos y movimientos, consignación en efectivo en cualquiera de las oficinas de la Red.
-  Disponibilidad de su dinero las 24 horas del día.
-  Más de 2.500 cajeros de Servibanca (24 horas) a nivel Nacional.
-  Red de cajeros propios y de otras redes a disposición.
-  Acceso a Redeban, ATH y Visa.
-  Información al día en extracto de cuenta.
-  Transacciones seguras sin manejar efectivo.
-  Descuentos especiales en establecimientos aliados al plan castor.





SEGURIDADES

Estas recomendaciones se generan bajo el entendido que los productos, canales y servicios que proporciona **COOPEA IPE** cumplen con los estándares de seguridad definidos por la normatividad vigente, pero requieren para su uso por parte de los asociados de un grado de cuidado y diligencia mínimo.


-  Las claves de sus tarjetas son personales e intransferibles y por ningún motivo debe entregarlas a terceros, ni siquiera a un funcionario de **COOPEA IPE**.
-  Realice el cambio de sus claves por lo menos una vez cada seis meses o cuando se considere necesario, directamente en nuestra oficina. Sea cuidadoso con el manejo de la clave, no la comparta con nadie.
-  La clave personal se bloqueará cuando se realicen tres (3) ingresos erróneos por los canales definidos para realizar operaciones transaccionales monetarias. (Cajeros Automáticos, Red Coopcentral, Corresponsales Cooperativos, entre otros)
-  Exija que la transacción se realice en su presencia.
-  No pierda de vista su tarjeta en el momento de la transacción.
-  No arroje a la basura comprobantes de pago de las compras o recibos que entregue el cajero, en los cuales se detallen sus datos personales, guárdelos o destrúyalos.
-  Cualquier inconveniente con su tarjeta, bloquéela inmediatamente, sin importar el día y la hora.
-  No acepte ayuda de extraños que le ofrezcan colaboración para realizar sus operaciones financieras.
-  Con el fin de ofrecerle un mejor servicio actualice continuamente sus datos personales.
-  **COOPEA IPE** no enviará correos electrónicos, mensajes de texto o teléfono donde se solicite su usuario y clave personal; si recibe algún mensaje con estas características no lo abra, bórralo inmediatamente, de lo contrario asume el riesgo de ser una posible víctima de fraude bajo la modalidad conocida como Phishing, Adicionalmente le recomendamos reportar estos correos maliciosos al correo electrónico administrativa@coopeaibe.co
-  Realice sus transacciones personalmente.
-  No entregue el número de su clave a terceros ni la porte, memorícela.
-  Firme el comprobante de pago únicamente en el momento de la compra.
-  Es su obligación tener un antivirus licenciado y actualizado en los computadores y dispositivos que utilice y contar con las actualizaciones del sistema operativo
-  No exponga la tarjeta a altas temperaturas.
-  No deje la tarjeta cerca de equipos electrónicos como celulares, computadores, agendas imantadas o aparatos eléctricos.
-  Proteja la tarjeta con su estuche.
-  No porte la tarjeta en sitios donde se pueda doblar o partir.
-  Mantenga la tarjeta fuera del alcance de los niños y mascotas.
-  Evite el contacto de la tarjeta con abrasivos o agentes químicos.




	PROCESO		GESTIÓN TARJETA DÉBITO					
	PROCEDIMIENTO		MANUAL DE USO TARJETA DÉBITO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD EN CANALES E INSTRUMENTOS					
	Código	TD-FO-2	Versión	2	Emisión	23/11/2022	pagina	2 de 2

-  No digite su clave en presencia de extraños, ni acepte su ayuda.
-  Antes de pasar la Tarjeta por un medio electrónico, verifique que no existe ningún elemento extraño dentro del lector, que interfiera con su operación.
-  Si su tarjeta es retenida por el cajero automático absténgase de digitar su clave.
-  No realice la transacción si observa cualquier situación sospechosa.
-  No se retire sin terminar la transacción, si se ve obligado a hacerlo anule la operación pulsando la tecla CANCELAR de color rojo.
-  No use equipos que presenten deterioro o daños en las ranuras de lecturas de tarjetas.





-  No realice transacciones en presencia de personas extrañas sin importar que sean transportadora de valores o técnicos de mantenimiento.
-  Desconfíe cuando extraños le ofrezcan algún dinero que supuestamente se acaban de encontrar, ésta es una modalidad de fraude conocida como "paquete chileno", en la que pretenden quedarse con su dinero y entregarle un paquete con papeles con apariencia de dinero, sin serlo.
-  Si al interior de la oficina detecta que personas sospechosas lo siguen, solicite el apoyo policial o a seguridad de la oficina.
-  Solicite el acompañamiento de la policía, en especial cuando realice retiros en efectivos de altos monto





PARA BLOQUEAR SU TARJETA

-  Para realizar el bloqueo de su tarjeta débito a través de los datafonos, en modo cliente seleccionar con la flecha amarilla la opción "bloqueo de tarjeta" OK, luego seleccione la entidad a la cual pertenece la tarjeta y presione OK, después digite el número de su cuenta y presione OK, finalmente seleccione el motivo por el cual va a realizar el bloqueo: ROBO, PERDIDA O CANA (medio por el que realizo transacciones, cajero, oficina, Pos), si es por canal seleccione el canal al bloquear seguido de OK, digite su número de identificación y OK, luego la clave y OK.

-  O llame inmediatamente a la línea de atención: Desde Medellín y área Metropolitana al No. 6013542324 desde Móviles al No. 6043542324 y desde el resto del país a la línea 018000521124.
-  En horas laborales puede comunicarse con la oficina de **COOPEA IPE**, a los Tels.: 838 90 66.
-  Los únicos datos que se deben suministrar cuando llamen por teléfono son: su nombre y apellidos completos y su número de identificación. Por ningún motivo suministre la clave de su Tarjeta Débito o números de la tarjeta.

RED COOPCENTRAL Y APP MOVIL

-  Usted es responsable de la protección de la información necesaria para el ingreso y uso de la Sucursal Virtual y APP Personas, por tanto, es importante que tenga en cuenta que si no cumple con los parámetros de seguridad está asumiendo riesgos innecesarios.
-  Ingrese siempre a las páginas web desde los portales Web oficiales, por ejemplo www.grupobancolombia.com. Tecle usted mismo la página, nunca ingrese a través de enlaces o de correos electrónicos, ya que pueden llevarlo a una web ficticia y fraudulenta, en caso de hacerlo podrá ser víctima de una tipología de fraude conocida como Phishing.
-  No se retire de su computador mientras esté logeado en la Sucursal Virtual, cuando finalice sus transacciones cierre la sesión, haciendo clic en la opción Salir Evite el uso de computadores públicos para realizar transacciones, como lo son aquellos que están en café internet o bibliotecas públicas, pues extraños podrían tener acceso a su información.
-  Mantenga su computador personal y dispositivos con el antivirus licenciado actualizado y con las actualizaciones del sistema operativo.

-  En las compras por Internet, es su responsabilidad hacerlo en páginas seguras, para esto debe verificar que esté presente el candado de seguridad en las páginas respectivas, de lo contrario la confidencialidad de tus datos personales y financieros podría estar comprometida.
-  No descargue ni instale programas de fuentes desconocidas, estos pueden contener programas escondidos o virus que pueden comprometer su información y podrá ser víctima de un fraude atribuible a su actuación.
-  Registre el equipo de uso frecuente desde donde va a realizar las transacciones financieras en la Sucursal Virtual Personas
-  **Su Tarjeta Débito afiliada a la Red Coopcentral la puede utilizar en la Red de Oficinas** de cooperativas, para conocer las entidades aliadas las puede hacer comunicándose con la oficina de **COOPEA IPE**, o ingresando a la página Web www.visionamos.com



La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del espacio virtual o espacio físico definido por el área de procesos o quien haga sus veces. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de COOPEA IPE.