



COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.

## Preguntas frecuentes de Cooperativa en Línea

### 1. ¿Es seguro el uso de Cooperativa en Línea?

Todas las transacciones de nuestra Cooperativa en Línea se realizan en un ambiente seguro. Contamos con el Adicionalmente, cuenta con otras opciones como preguntas de seguridad, imagen de seguridad (o de confianza) y el uso de soft token, que adicionan confiabilidad en la realización de sus transacciones.

### 2. ¿Qué medidas de seguridad debo tener en cuenta al utilizar el servicio de Cooperativa en Línea?

Al utilizar el servicio de Cooperativa en Línea le aconsejamos:

- No compartir su usuario y contraseña de accesos al sistema.
- Cambiar periódicamente su contraseña.
- Proteger su computadora con antivirus y mantenerlo actualizado.

### 3. ¿Quiénes pueden tener acceso a Cooperativa en Línea y qué requisitos necesito para utilizar el servicio?

Todo Asociado o Tercero que cuente con un producto activo en la Cooperativa, puede solicitar el acceso.

Para utilizar el servicio, puede registrarse en la página de inicio de Cooperativa en Línea o a través de nuestras sucursales o capítulos a nivel nacional.

### 4. ¿Cómo puedo ingresar a Cooperativa en Línea?

- Debe acceder a nuestro sitio web [www.coopprofesionales.com.pa](http://www.coopprofesionales.com.pa)
- Ubicar en la barra superior, la pestaña/opción **Ingrese a su Cuenta** y al darle clic, ingresar su usuario y contraseña.

De igual forma, podrá hacerlo desde la barra de direcciones del navegador, ingresando esta dirección: <https://online.coopprofesionales.com.pa>

Por su seguridad, cuando acceda por primera vez, se le solicitará personalizar algunos datos.

### 5. ¿Qué debo hacer si se bloquea mi usuario y/o no recuerdo mi contraseña?

Si no recuerda la contraseña, puede utilizar la opción "Olvidé mi contraseña", o si prefiere, puede acercarse a cualquiera de nuestras sucursales o capítulos.

### 6. ¿Qué tipo de transacciones puedo realizar en Cooperativa en Línea?

- Consultas de cuentas
- Consultas de cuenta y saldo para asociados con Fideicomiso
- Transferencias entre cuentas propias
- Transferencias a terceros dentro de Cooperativa
- Transferencias a terceros externos (a otras entidades bancarias)
- Pago de compromisos dentro de la Cooperativa como tarjetas de crédito, préstamos, seguros, celulares, entre otros
- Pago de servicios externos y recargas: Cable & Wireless, +Móvil, ENSA, Tigo, Digicel, Claro, ENA (Panapass), Sonda (Metrobus y Metro), Municipio de Panamá, Aseo Capital, ATTT, Cable Onda, Naturgy (Unión Fenosa).

#### Observaciones:

- En la opción de Pagos de servicios externos, no se pueden pagar los planes corporativos internos de Claro y Tigo.
- Si va a realizar a cancelar la última cuota de un préstamo, seguro de auto o realizar abonos a su Capital Externo, debe realizarlo directo en las cajas de las sucursales o capítulos

### 7. ¿Qué es el soft token o token digital y cuándo se requiere?

El soft token o token digital es un método de autenticación que genera códigos de seguridad y cambia constantemente.

Se descarga desde su dispositivo móvil en Play Store o App Store con el nombre "Coopprof Token" y se utiliza en los siguientes servicios:

- Transferencias a terceros dentro de Cooperativa.
- Transferencias a terceros externos (a otras entidades bancarias).
- Pagos de servicios externos y recargas.

#### **8. ¿En qué horario puedo realizar las consultas o pagos/transferencias internas?**

Durante nuestros procesos de cierre diarios podría estar deshabilitado el servicio de pago a préstamos y la consulta de movimientos de cuentas de ahorros.

Esto puede darse de 7:00 p.m. a 1:00 a.m. de lunes a viernes y los sábados, donde se ejecuta el cierre de sábado y domingo de manera corrida, se puede afectar el servicio de 3:00 p.m. a 12:00 a.m. del sábado.

#### **9. ¿En qué horario puedo realizar las transferencias externas a otras entidades bancarias?**

Las transferencias externas pueden realizarse las 24 horas.

#### **10. ¿En qué horario puedo realizar los pagos a servicios externos y recargas?**

Este servicio está disponible 24 horas del día durante los 7 días de la semana, incluyendo días feriados. Se excluye cuando se tiene cierre diario o mantenimientos programados.

#### **11. ¿Qué cuentas puedo visualizar?**

El Asociado o Tercero podrá visualizar todas las cuentas que tenga activas, siempre y cuando sea el titular de la misma.

#### **12. ¿En qué tiempo se hacen efectivas las transferencias entre mis cuentas y las transferencias a terceros de la Cooperativa?**

Las transferencias se reflejan de inmediato en el saldo de su cuenta. Cuando realice la transacción le aparecerá un mensaje que indica la fecha efectiva en la que será aplicada la transacción.

#### **13. ¿En qué tiempo se hacen efectivas las transferencias externas para otras entidades bancarias?**

Las transacciones se hacen efectivas el mismo día, si son realizadas de lunes a viernes antes de las 12:00 p.m. Las que se apliquen después de esa hora, serán procesadas al siguiente día hábil.

Las recibidas el viernes después de las 12:00 p.m. hasta el lunes a las 12:00 p.m., serán procesadas el lunes después de las 12:00 p.m.

Los días feriados tienen un horario especial el cual será anunciado por la Cooperativa.

En los casos de tarjetas de crédito, la aplicación puede variar según cada institución financiera.

#### **14. ¿En qué tiempo se verán reflejados mis pagos a tarjetas de crédito de la Cooperativa?**

Los pagos a sus tarjetas de crédito se verán reflejados al siguiente día hábil, siempre y cuando el pago haya sido realizado un día hábil y antes de las 6:00 p.m. entre lunes y viernes, o antes de las 12:30 p.m. los días sábado. Esto es así debido a que los pagos deben ser enviados a nuestro procesador de tarjetas de crédito y esto se lleva a cabo luego de cerradas nuestras sucursales y capítulos.

#### **15. ¿En qué tiempo se verán reflejados mis pagos a servicios externos y/o recargas a las empresas?**

Cuando usted haya ejecutado el pago de servicio o recarga, se le disminuye automáticamente de su cuenta de ahorro relacionada y sus fondos son transferidos a la empresa o facturador que usted registró. Adicionalmente, recibirá una notificación por correo de la Cooperativa en Línea, de esta gestión realizada.

Existen facturadores que tienen la opción de recibir los pagos en línea como ENA (Panapass) o recargas de celulares, en las cuales aparece de inmediato el monto pagado.

Los fondos a la empresa se compensarán en cada día laborable bancario, de acuerdo al calendario establecido por la

Superintendencia de Bancos de Panamá y la Cámara de Compensación del Banco Nacional.

Telered remitirá a las empresas o facturadores, todos los cobros recaudados con crédito a la cuenta de la empresa, en el banco que este haya indicado para tal fin.

Se recomienda realizar los pagos con 3 días de anticipación (laborables) al corte o cierre de su factura. Laborables de compensación es de lunes a viernes.

#### 16. ¿Qué hago si realicé un pago errado?

Si presenta algún reclamo interno, debe dirigirse a la sucursal de su preferencia, o puede contactar al CIS donde lo revisarán y solucionarán por medio del sistema SARS.

Las diferentes transacciones que se realizan en Cooperativa en Línea son responsabilidad del Asociado o Tercero, por este motivo, es importante que revise la instrucción que enviará. Para esto, todas las transacciones cuentan con una pantalla de verificación que le brinda la oportunidad de revisar y confirmar la acción.

#### 17. ¿Cómo se canalizan reclamos relacionados a transferencias externas de otras entidades bancarias?

Los reclamos relacionados a transferencias externas se deben manjar directo con el banco u institución financiera receptor(a) de la transferencia.

El asociado o tercero debe dirigirse a la sucursal de su preferencia o puede contactar al CIS donde revisarán el reclamo y lo solucionarán por medio del sistema SARS.

#### 18. ¿Cómo se canalizan reclamos relacionados a pagos de servicios externos?

1. Si el monto o la empresa donde fue realizado el pago, no corresponde, el asociado o tercero deberá presentarse directamente a la empresa o facturador al que le realizó el pago.
2. Si el monto y empresa que fue realizado corresponde, pero no aparece aplicado al facturador, el asociado deberá presentar su reclamo bajo el sistema SAR- reclamos externos.

Es importante que el asociado o tercero conozca que no puede pagar más de lo adeudado en su factura con la empresa, ya que Cooperativa Profesionales no realiza devoluciones y cada empresa o facturador tiene normas de aceptación de reclamos.

#### 19. ¿Dónde puedo ver mis transferencias, pagos o recargas realizadas?

Dentro de Cooperativa en Línea, en la parte superior hay una opción de historial de transacciones, pagos, o recargas realizadas.

#### 20. Tarifa de los servicios brindados por Cooperativa en Línea:

Descripción	Asociado	Tercero
Consultas, transferencias y pagos a cuentas propias o interno	0.00	0.00
Pagos a servicios y transferencias a terceros (externos)/ anualidad	8.00	10.00

#### 21. ¿Cómo puedo evitar ser víctima de fraude en mi cuenta de Cooperativa en Línea?

Los ciberdelincuentes están en constante acecho para cometer fraudes en Internet. Para evitar ser víctima de fraude electrónico, le recomendamos lo siguiente:

- a) Si la imagen de seguridad (o confianza) que se muestra en el inicio de sesión no es la misma que la configurada por usted, no debe ingresar su usuario y contraseña de Cooperativa en Línea y debe comunicarse inmediatamente con atención al asociado o dirigirse a una sucursal y reportarlo.
- b) No responda mensajes donde le soliciten información personal o financiera. Esto se aplica a los mensajes que reciba por correo electrónico, por teléfono, mensajes de texto o en un anuncio
- c) Tenga en cuenta que la Cooperativa nunca le solicitará por teléfono, correo electrónico o ningún otro medio, su usuario y contraseña, preguntas de seguridad configuradas o imagen de seguridad configurada.
- d) Nunca entregue su usuario y/o contraseña a terceros por ningún medio, ya sea teléfono, correo electrónico o chat.
- e) No utilice contraseñas en Cooperativa en Línea que haya utilizado en otros servicios o aplicaciones en línea.
- f) Mantenga en su computadora el sistema operativo y antivirus actualizados.
- g) En lo posible, no acceda a Cooperativa en Línea desde equipos o conexiones a internet públicos (cibercafés, WiFi gratuitos y otros similares). De ser el caso, sea extremadamente cuidadoso y, si conoce como hacerlo, borre la información temporal (caché) y el historial del navegador.
- h) No utilice la propiedad de recordar contraseñas de ningún navegador web.

## 22. ¿Cuánto tiempo debo esperar para empezar a utilizar Cooperativa en Línea?

Puede utilizar Cooperativa en Línea inmediatamente después de recibir su usuario y contraseña.

## 23. ¿Cómo se que estoy navegando en un sitio seguro?

Ingrese al sitio web <https://www.coopprofesionales.com.pa> o <https://online.coopprofesionales.com.pa> y le debe mostrar junto a la dirección web, un candado o escudo (según el navegador que utilice). Compruebe que el candado o escudo esté cerrado / color verde, lo que representa que el sitio web es seguro.