



Preguntas frecuentes - Cooperativa en Línea

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

Todas las transacciones en Cooperativa en Línea se realizan en un ambiente seguro. Contamos con un Certificado Digital, con el cual garantizamos que toda su información viaje de manera segura y cifrada. Adicionalmente, se dispone de una serie de opciones tales como preguntas de seguridad, imagen *antiphishing* y uso de *soft token*, lo que adiciona seguridad a sus transacciones.

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

Al utilizar Cooperativa en Línea, debe seguir los siguientes consejos:

- a) No compartir sus credenciales de accesos al sistema. La Cooperativa no requiere solicitarle estos datos para ningún trámite.
- b) Cambiar periódicamente su contraseña.
- c) Proteger su computadora con antivirus y antispyware (que protegen a los usuarios de programas maliciosos como la publicidad no deseada, entre otros).

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. Puede registrarse desde la página de inicio de Cooperativa en Línea o a través de nuestros centros de atención (Centro Integral de Servicios -CIS- o Plataformas de Servicio).

4. ¿Cómo debo ingresar a Cooperativa en Línea?

Debe tener acceso a internet y desde nuestro sitio web ubicar el acceso a “Cooperativa en Línea”, o desde la barra de direcciones del navegador, ir a la dirección <https://online.coopprofesionales.com.pa> en donde debe ingresar su **Usuario** y **Contraseña** para acceder al servicio. Si es la primera vez que accede, se le solicitará personalizar algunos datos por su seguridad.

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, contactar a nuestros centros de atención para que le apoyen en su solicitud.

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

- a) Consultas de cuentas
- b) Transferencias entre cuentas propias
- c) Transferencias a terceros dentro de la Cooperativa
- d) Pago de compromisos dentro de la Cooperativa como tarjetas de crédito, préstamos, seguros, celulares, entre otros.

e) Pagos de servicios externos y recargas: Cable & Wireless, + Móvil, ENSA, Telefónica (Movistar), Digicel, Claro, ENA (Panapass), Sonda (Metrobus y Metro), Municipio de Panamá, Aseo Capital, ATTT, Cable Onda, Naturgy (Unión Fenosa).

Observación: en la opción de pagos de servicios externos, no se pueden pagar los Planes corporativos internos de Claro y Movistar.

7. ¿En qué horario puedo realizar las consultas o pagos/transferencias internas?

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

Un cierre diario puede afectar el servicio 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.

8. ¿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 suspende cuando se tiene cierre diario o mantenimientos programados.

9. ¿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.

10. ¿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.

11. ¿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 se envían a nuestro procesador de tarjetas de crédito y esto se lleva a cabo luego de cerradas nuestras Sucursales y Capítulos.

12. ¿En qué tiempo se verán reflejados mis pagos a servicios externos y/o recargas?

Cuando usted haya ejecutado el pago de servicios o recargas, se 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 Cooperativa en Línea sobre la gestión realizada.

Existen facturadores que tienen la opción de recibir los pagos en línea como ENA (Panapass) y 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 (SBP) 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 son lunes a viernes.

13. ¿Qué hago si realicé un pago errado?

Si presenta algún reclamo interno, debe dirigirse a las plataformas o puede contactar al CIS (205-0911) donde se revisará y solucionará su reclamo 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.

14. ¿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 realizado corresponde, pero no aparece aplicado al facturador, el Asociado deberá presentar su reclamo bajo: 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. Cooperativa no realiza devoluciones y cada empresa o facturador tiene normas de aceptación de reclamos.

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

Dentro de Cooperativa en Línea, en la parte superior, se tienen opciones de historial de transacciones, pagos, o recargas realizadas.

16. ¿Cómo puedo evitar ser víctima de fraude o *phishing*?

Para evitar ser víctima de fraude electrónico, le recomendamos lo siguiente:

- a) Si la imagen *antiphishing* que se muestra en el inicio de sesión no es la misma que la configurada por usted, no debe ingresar a **Cooperativa en Línea** y debe contactarse con la Cooperativa (CIS 205-0911).
- b) No responda mensajes que le soliciten información personal o financiera. Esto se aplica a los mensajes que pueda recibir por correo electrónico, por teléfono, mensajes de texto o en un anuncio.
- c) Tenga en cuenta que la Cooperativa nunca realizará lo siguiente: solicitar por teléfono, correo electrónico o ningún otro medio, el usuario y contraseña, preguntas de seguridad configuradas, imagen de seguridad configurada.
- d) Nunca entregue su usuario y/o clave a terceros por ningún medio, ya sea teléfono, correo electrónico o chat.
- e) Mantenga en su computadora el sistema operativo y antivirus actualizados.
- f) En lo posible, no utilice el acceso a los servicios de Cooperativa en Línea en lugares públicos (cibercafés, WiFi gratuitos y otros similares). De ser el caso, sea extremadamente cuidadoso y, si conoce como hacerlo, borre la información temporal (cache) y el historial del navegador.

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

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

18. ¿Cómo sé que estoy navegando en un sitio seguro?

Dependiendo del navegador y plataforma que utilice para acceder al servicio, podrá ver algunas de estas señales:

- a) Se aprecia que la dirección de internet es <https://online.coopprofesionales.com.pa>
- b) Se observa un candado cerrado en uno de los extremos del navegador o en la sección de la dirección de internet.
- c) Se recomienda verificar la identidad del sitio, viendo los detalles del certificado de seguridad, el cual debe estar a nombre de **Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales R.L.**