

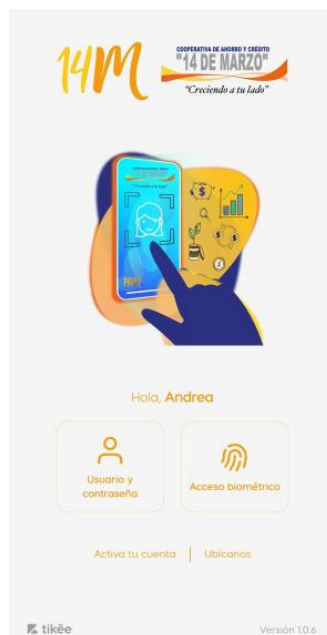
MANUAL DE USUARIO BANCA MÓVIL

Pasos para activar la cuenta por primera vez el aplicativo:

1. Damos clic en el botón ACTIVA TU CUENTA
2. Colocamos el número de cedula
3. Damos clic en validar y nos llegará un código al número de celular registrado
4. Posterior a eso nos llega una contraseña temporal al correo electrónico, **es importante tomar en cuenta que para realizar este proceso debemos tener los datos actualizados número de celular y correo electrónico.**
5. En el campo usuario colocamos el número de cedula y como contraseña (contraseña temporal que nos llega al correo electrónico).
6. Clic en el botón continuar.

Pasos para el primer ingreso a la APP

a) Primer ingreso



Primer ingreso permite acceder por primera vez a la aplicación móvil de la cooperativa utilizando las credenciales enviadas al correo electrónico para el proceso de activación de tu cuenta.

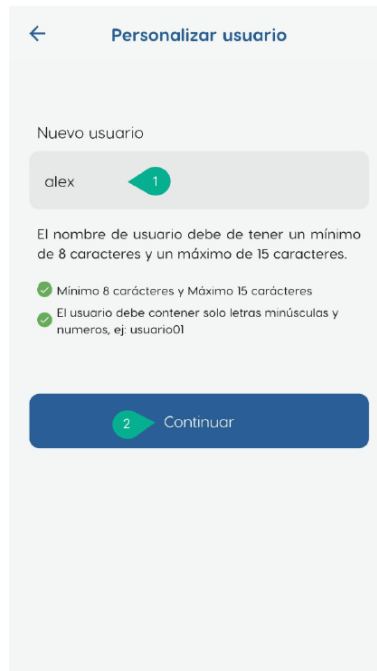
1. En el campo "Usuario", ingresa el nombre de usuario o identificador único.
2. En el campo "Contraseña", ingresa la contraseña temporal.
3. El botón "Continuar" permite validar las credenciales y acceder a la aplicación móvil.

b) Términos y condiciones:

La pantalla de Términos y condiciones presenta el contrato de uso de los canales electrónicos de la cooperativa.

1. Lee detenidamente el Contrato de Términos y Condiciones COAC TIKEE, el cual detalla:
 2. Los comparecientes del contrato.
 3. Los antecedentes que explican la naturaleza de la Cooperativa y los servicios electrónicos que ofrece.
4. El objeto del contrato, que establece el acceso del usuario a los canales electrónicos para realizar consultas y transacciones.
5. La cuarta cláusula sobre consentimiento y aceptación, donde el usuario expresa su conformidad con los términos relacionados a los canales electrónicos.
6. Marque la casilla "Aceptar contrato de Términos y condiciones" para confirmar que has leído, comprendido y aceptas los términos y condiciones del uso de los canales electrónicos de la Cooperativa.
7. El botón Continuar permite avanzar al siguiente paso del proceso de primer ingreso a la aplicación móvil.

c) **Personalizar usuario:**



La pantalla de **Personalizar usuario** permite crear un nuevo nombre de usuario personalizado para tu cuenta en la aplicación móvil.

1. En el campo "**Nuevo usuario**", ingresa el nombre de usuario que deseas utilizar. Ten en cuenta las siguientes restricciones:
2. El nombre de usuario debe tener un mínimo de 8 caracteres y un máximo de 15 caracteres.
3. Debe contener solo letras minúsculas y números. Por ejemplo, "usuario01" es un nombre de usuario válido.
4. El botón **Continuar** permite guardar tu nuevo nombre de usuario.

d) Preguntas de seguridad

En la pantalla de **Preguntas de Seguridad**, permite definir respuestas de seguridad personales

1. Ingresa la información solicitada en cada campo (mínimo 3 respuestas). Estas respuestas permiten recuperar el acceso a la cuenta.
2. El botón "**Continuar**" permite guardar la configuración y avanzar al siguiente paso.

e) Seleccione imagen de seguridad

En la pantalla de Seleccione imagen de Seguridad, se presentará una serie de imágenes para seleccionar una nueva imagen de seguridad personal.

1. Elige una imagen de seguridad de la lista.
2. El botón "Continuar" permite guardar los cambios y avanzar al siguiente paso.



f) Cambiar de contraseña

Contraseña temporal

Ingresar la contraseña temporal 1

Contraseña nueva

Ingresar la contraseña nueva 2

La contraseña debe contener letras mayúsculas y minúsculas, números y caracteres especiales como: \$@#%!*?&, ej: Password.1!\$

- ✗ Mínimo 8 caracteres y Máximo 15 caracteres
- ✗ Mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales

Confirmar contraseña

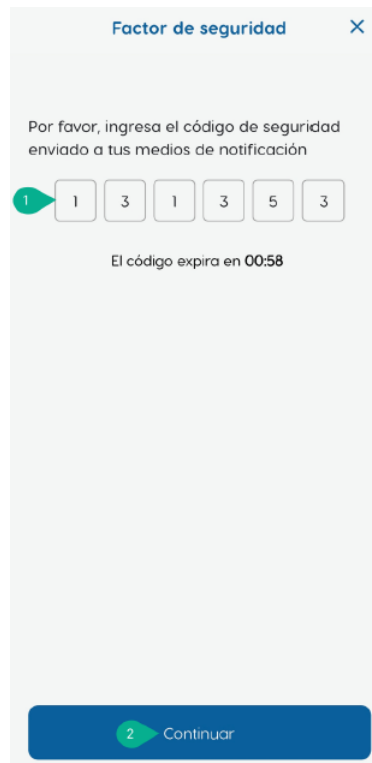
Confirmar contraseña 3

4 Continuar

1. Ingresar la contraseña temporal enviada al correo electrónico del usuario
2. Ingresar la contraseña nueva que cumpla con los siguientes requisitos:
 - a. Mínimo 8 caracteres y máximo 15 caracteres.
 - b. Debe contener letras mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales (por ejemplo: %*? £). Ejemplo: Password.1!

3. Confirma la contraseña nueva para confirmar que sea similar con la anterior.
4. El botón "Continuar" permite guardar los cambios y finalizar el proceso.

g) Factor de seguridad

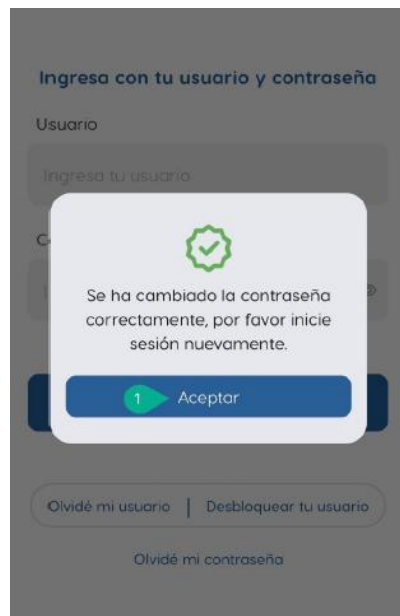


Factor de seguridad te permite completar el proceso de activación de tu cuenta mediante la validación de un código de confirmación enviado a tus medios de notificación registrados.

1. En el campo **Código de seguridad** ingrese el código de 6 dígitos.
2. El botón **Continuar** permite validar el código ingresado.

h) Confirmación de cambio de seguridad

1. En esta pantalla, se muestra un mensaje de confirmación indicando que "Se ha cambiado la contraseña correctamente".
2. El botón Aceptar permite finalizar el proceso y volver a la pantalla de inicio de sesión.



i) Usuario y contraseña



Para acceder mediante Usuario y contraseña:

1. En el campo Usuario ingrese el nombre de usuario
2. En el campo Contraseña ingrese la clave personalizada

3. El botón Continuar permite validar tus credenciales y acceder a la banca móvil.

Si tienes problemas con tus credenciales, puedes utilizar las siguientes opciones:

1. Olvidé mi usuario: Recupera tu nombre de usuario.
2. Olvidé mi contraseña: Restablece tu contraseña si no puede acceder.
3. Desbloquear tu usuario: Reactiva tu cuenta si fue bloqueada por varios intentos fallidos.

j) Factor de seguridad

Factor de seguridad

Por favor, ingresa el código de seguridad
enviado a tus medios de notificación

2 7 5 8 3 1

El código expira en 00:58

Continuar

Después de ingresar tus credenciales, la aplicación muestra la pantalla de Factor de seguridad:

1. En el campo Código OTP, ingresa el código de seguridad que ha sido enviado a tu número de celular registrado.
2. El botón Continuar permite validar el código ingresado.

k) Olvide mi usuario

← Olvidé mi usuario

Número de identificación

1 Ingresa el número de identificación

Código dactilar

2 Escribe el código dactilar ?

3 Continuar

Si olvidó su usuario, puedes recuperarlo siguiendo estos pasos:

1. En el campo **Número de identificación**, ingresa tu número de documento de identidad.
2. En el campo **Código dactilar**, ingrese el código dactilar.
3. El botón **Continuar** permite avanzar a la siguiente fase del proceso.

l) Desbloquear tu usuario

Si el usuario se encuentra bloqueado por intentos fallidos de acceso, puedes solicitar su desbloqueo:

1. En el campo Número de identificación, ingresa tu número de documento de identidad.
2. En el campo Usuario, ingresa el nombre de usuario que deseas desbloquear.
3. El botón Continuar permite enviar tu solicitud de desbloqueo.

← Desbloquear tu usuario

Ingresa tu número de identificación

1 Ingresa tu número de identificación

Ingresa tu usuario

2 Ingresa tu usuario

3 Continuar

m) Recuperar contraseña

← Recuperar contraseña

Número de identificación

1 Ingresa el número de identificación

2 Continuar

Si olvidaste tu contraseña, puedes restablecerla:

1. En el campo Número de identificación, ingresa tu número de documento de identidad.
2. El botón Continuar permite avanzar en el proceso de recuperación de contraseña, donde se debe seleccionar la imagen de seguridad previamente registrada.

n) Inicio



La pantalla de Inicio proporciona una visión completa de tus productos, billetera digital, acciones directas, pagos frecuentes y barra de navegación para facilitar el acceso a todas las funcionalidades:

1. En la parte superior encontrarás un Saludo personalizado con el nombre.
2. La función Wallet te permite realizar operaciones de cobro y pago directo entre cuentas de la misma cooperativa.
3. En Mis Productos se visualiza todos los productos financieros activos como cuentas de ahorro, créditos e inversiones.
4. La sección de Acciones Directas contiene botones para las operaciones que utilizas con mayor frecuencia.
5. En Pagos Frecuentes se muestran automáticamente los destinatarios a los que transfieres dinero regularmente.
6. El Menú de Navegación en la parte inferior te permite desplazarte rápidamente entre las secciones principales: Inicio, Transferencias, Tarjetas y Perfil.

PARA MAYOR INFORMACIÓN O SOPORTE PUEDE COMUNICARSE CON NOSOTROS: 098 251 6872 / 2865303